**แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565** **ด้าน Customer**
**(ทบทวนครั้งที่ 1)**

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
ความ
น่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
SCM1 ม่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
2.1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟก. ที่ตอบสนอง ระดับ
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5–Baseline)2
2.2 ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟก. ระดับ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5–Baseline)2

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
SCM1 ม่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความพึงพอใจในการดเนินงานของ กฟก. ที่ตอบสนอง
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**7. เป้าหมาย**
Baseline +
(5–Baseline)2

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณเพื่อเป้าหมาย) ( Activities / Action Steps) | หน่วยงาน | หน่วยวัด | มกราคม | | กุมภาพันธ์ | | มีนาคม | | เมษายน | | พฤษภาคม | | มิถุนายน | | กรกฎาคม | | สิงหาคม | | กันยายน | | ตุลาคม | | พฤศจิกายน | | ธันวาคม | | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงานข้อมูล | ติดตามผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | เป้า | ผล | | | |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| **แผนงานหลักที่ 3** แผนพัฒนาศักยภาพ | 01. ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟก. และประเด็นปัญหา | กฟต.3 | ครั้ง | - | | - | | - | | - | | - | | - | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| **ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | ความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ฝ่อก.(ก4) | | |
| | จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | กฟต.1-3 | | |
| แผนงานหลักที่ 4 บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า | 01 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ) | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| **ความพอใจผู้ใช้ "เท็มม่าประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ** | 01.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ | กฟต.3 | ร้อยละ | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| **ข้อร้องเรียนของ กฟก."** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (Core Business Enable ด้านที่ 4.2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แยกราย กฟท/. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **100.00** | **100.00** | **100.00** | **100.00** | **100.00** | **100.00** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | | | |
| | กฟจ.ปิดตามี | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) CS |
| | กฟต.หนองจิก | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | - | 100.00 | - | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | 01.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | 95.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| | แยกราย กฟท/. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **95.00** | **98.33** | **95.00** | **66.67** | **95.00** | **66.67** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | **95.00** | **-** | | | |
| | กฟจ.ปิดตามี | ร้อยละ | 95.00 | 100.00 | 95.00 | 100.00 | 95.00 | 100.00 | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) CS |
| | กฟต.หนองจิก | ร้อยละ | 95.00 | 100.00 | 95.00 | 100.00 | 95.00 | 100.00 | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 95.00 | 95.00 | 95.00 | - | 95.00 | - | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | 95.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | 01.3 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | 80.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| | แยกราย กฟท/. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **80.00** | **80.00** | **80.00** | **66.67** | **80.00** | **66.67** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | **80.00** | **-** | | | |
| | กฟจ.ปิดตามี | ร้อยละ | 80.00 | 100.00 | 80.00 | 100.00 | 80.00 | 100.00 | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) CS |
| | กฟต.หนองจิก | ร้อยละ | 80.00 | 100.00 | 80.00 | 100.00 | 80.00 | 100.00 | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 80.00 | 95.00 | 80.00 | - | 80.00 | - | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | 80.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | 01.4 ข้อร้องเรียนสัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ปิดได้ภายใน 24 ชั่วโมง | กฟต.3 | ร้อยละ | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| | แยกราย กฟท/. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **100.00** | **100.00** | **100.00** | **66.67** | **100.00** | **66.67** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | | | |
| | กฟจ.ปิดตามี | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) CS |
| | กฟต.หนองจิก | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | - | 100.00 | - | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) KOP |
| | 02 ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ) | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| | 02.1 ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | | | |
| | แยกราย กฟท/. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **90.00** | **96.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | | | |
| | กฟจ.ปิดตามี | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) CS |
| | กฟต.หนองจิก | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 90.00 | 90.00 | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | 02.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| | แยกราย กฟท/. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **90.00** | **96.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | | | |
| | กฟจ.ปิดตามี | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) CS |
| | กฟต.หนองจิก | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 90.00 | 90.00 | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | 02.3 ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) | |
| | แยกราย กฟท/. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | | | |
| | กฟจ.ปิดตามี | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผปป. | | Customer (SCM1) AP |
| | กฟต.หนองจิก | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผนง. | | Customer (SCM1) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผนง. | | Customer (SCM1) KOP |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 02.4 ช่อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดได้ภายใน 15 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | กบล.(ผลส.) | กบล.(ผลส.) |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แยกราย กฟฟ. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **90.00** | **96.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | | |
| | | กฟฟ.ปิดตามี | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | Customer (SCM1) CS |
| | | กฟส.หนองจิก | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | Customer (SCM1) NOJ |
| | | กฟส.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 90.00 | 90.00 | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบค. | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 02.5 ช่อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | กบล.(ผลส.) | กบล.(ผลส.) |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แยกราย กฟฟ. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | | |
| | | กฟฟ.ปิดตามี | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบป. | Customer (SCM1) AP |
| | | กฟส.หนองจิก | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบง. | Customer (SCM1) NOJ |
| | | กฟส.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผบง. | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 02.6 ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดได้ภายใน 20 วัน | กฟต.3 | ร้อยละ | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | 90.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แยกราย กฟฟ. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **90.00** | **96.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **66.67** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | **90.00** | **-** | | |
| | | กฟฟ.ปิดตามี | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผนค. | Customer (SCM1) CS |
| | | กฟส.หนองจิก | ร้อยละ | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | 100.00 | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผนค. | Customer (SCM1) NOJ |
| | | กฟส.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 90.00 | 90.00 | 90.00 | - | 90.00 | - | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | 90.00 | XXXX | ผนค. | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 03 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 03.1 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า | กฟต.3 | ร้อยละ | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | กบล.(ผสส.) | กบล.(ผสส.) |
| | และปัญหาไฟกระพริบตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แยกราย กฟฟ. | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | **3. ปิดตามี** | **ปิดตามี** | **ร้อยละ** | **100.00** | **66.67** | **100.00** | **66.67** | **100.00** | **66.67** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | **100.00** | **-** | | |
| | | กฟฟ.ปิดตามี | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผปม. | Customer (SCM1) OM |
| | | กฟส.หนองจิก | ร้อยละ | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผกป. | Customer (SCM1) NOJ |
| | | กฟส.โคกโพธิ์ | ร้อยละ | 100.00 | - | 100.00 | - | 100.00 | - | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผกป. | Customer (SCM1) KOP |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| แผนงานหลัก (Business Process) | 06 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน | กฟต.3 | ครั้ง | N/A | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 2 | | 2 | | 3 | | 3 | | 3 | | 4 | | 4 | | กบล.(ผลส.) | กบล.(ผลส.) |
| (Core Business Enable ลำดับที่ 4.2) | ท่องเที่ยว/แหล่งข้อมูลอื่นๆ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 07 การสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 07.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม | กฟต.3 | ราย | N/A | | N/A | | 100 | | 100 | | 100 | | 200 | | 200 | | 200 | | 300 | | 300 | | 300 | | 400 | | กบล.(ผลส.) | กบล.(ผลส.) |
| | ความพึงพอใจลายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (มีละ 400 ราย/เขต) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (โครมาสละ 100 ราย/เขต) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 07.2 รายงานข้อมูลลูกค้า เพื่อสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | กฟฟ.ชิ้น 1-3 | กบล.(ผลส.) |
| | สอบถามความพึงพอใจลายหลังจากใช้บริการ 15 วัน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (โครมาสละ 10 ราย/กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แยกราย กฟฟ. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | สะสม ม.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.พ. | | สะสม ม.ค.-มี.ค. | | สะสม ม.ค.-เม.ย. | | สะสม ม.ค.-พ.ค. | | สะสม ม.ค.-มิ.ย. | | สะสม ม.ค.-ก.ค. | | สะสม ม.ค.-ส.ค. | | สะสม ม.ค.-ก.ย. | | สะสม ม.ค.-ต.ค. | | สะสม ม.ค.-พ.ย. | | สะสม ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | **3. ปัตตานี** | **ปัตตานี** | **ราย** | **N/A** | **-** | **N/A** | **-** | **10** | **20** | **10** | **-** | **10** | **-** | **20** | **-** | **20** | **-** | **20** | **-** | **30** | **-** | **30** | **-** | **30** | **-** | **40** | **-** | | |
| | | กฟจ.ปัตตานี | ราย | N/A | XXXX | N/A | XXXX | 10 | 10 | 10 | XXXX | 10 | XXXX | 20 | XXXX | 20 | XXXX | 20 | XXXX | 30 | XXXX | 30 | XXXX | 30 | XXXX | 40 | XXXX | ผบค. | |
| | | กฟส.หนองจิก | ราย | N/A | - | N/A | - | 10 | 10 | 10 | XXXX | 10 | XXXX | 20 | XXXX | 20 | XXXX | 20 | XXXX | 30 | XXXX | 30 | XXXX | 30 | XXXX | 40 | XXXX | ผบค. | |
| | | กฟส.โคกโพธิ์ | ราย | N/A | XXXX | N/A | XXXX | 10 | - | 10 | XXXX | 10 | XXXX | 20 | XXXX | 20 | XXXX | 20 | XXXX | 30 | XXXX | 30 | XXXX | 30 | XXXX | 40 | XXXX | ผบค. | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Customer (SCM1) CS
Customer (SCM1) NOJ
Customer (SCM1) KOP

**แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565**
**(หมุนวนครั้งที่ 1)**

**1. วิสกุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
ความ
น่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มมีมีส่วนได้ส่วนเสีย

**ด้าน Customer**

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal
(Digital Customer Experience)

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
2.3 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย ระดับ 4.5
(บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์ขายย่อย)
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ ระดับ 4.5
(อุตสาหกรรมและพาณิชย์ขายใหญ่)
- กลุ่มภาครัฐ ระดับ 4.5
(รายการและรัฐวิสาหกิจ)
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ระดับ 4.5
(Key Account Customer)

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal
(Digital Customer Experience)

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ร้อยละของจำนวนตอบรับการลงค์ PEA Shoo
ที่มีให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shoo ทั้งหมด

**7. เป้าหมาย**
ร้อยละ 50

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) ( Activities / Action Steps) | หน่วยงาน | หน่วยวัด | มกราคม เป้า | มกราคม ผล | กุมภาพันธ์ เป้า | กุมภาพันธ์ ผล | มีนาคม เป้า | มีนาคม ผล | เมษายน เป้า | เมษายน ผล | พฤษภาคม เป้า | พฤษภาคม ผล | มิถุนายน เป้า | มิถุนายน ผล | กรกฎาคม เป้า | กรกฎาคม ผล | สิงหาคม เป้า | สิงหาคม ผล | กันยายน เป้า | กันยายน ผล | ตุลาคม เป้า | ตุลาคม ผล | พฤศจิกายน เป้า | พฤศจิกายน ผล | ธันวาคม เป้า | ธันวาคม ผล | ผู้รับผิดชอบ | ผู้ขายงานข้อมูล | ติดตามผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| **แผนงานหลักที่ 5** ยกระดับการให้บริการ | 01 การปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP ในปี 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP** | 01.1วางแผนการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565 | กฟห.3 | ครั้ง | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 01.2. ความสำเร็จในการดำเนินการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า | กฟห.3 | ร้อยละ | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | เทียบกับตามแผนการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แถกราฟ กฟห. | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 1. พิทลุง | พิทลุง | แห่ง | - | | - | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | |
| | 2. สตูล | สตูล | แห่ง | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | |
| | 3. ทาสใหญ่ | ทาสใหญ่ | แห่ง | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | 1 | | | | |
| | 4. สงขลา | สงขลา | แห่ง | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | 1 | | 1 | | 1 | | | | |
| | 5. ยะลา | ยะลา | แห่ง | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | 1 | | | | |
| **แผนงานหลักที่ 6** ผลงานตัวชี้วัดสินทันที่ | 01 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| **รักษารายลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)** | 01.1 ขออนุมัติแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565 | กฟห.3 | ครั้ง | N/A | | N/A | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| **และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุน** | เป้าหมาย รยก./ผู้แทน โดรมาสละ 1 ราย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **การให้บริการลูกค้า** | ผยก./ผู้แทน โดรมาสละ 2 ราย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (Core Business Enable ด้านที่ 4.2) | ผจก.กฟห.ชีน1-3./ผู้แทน โดรมาสละ 6 ราย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 01.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565 | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 01.2.1 รยก./ผู้แทน โดรมาสละ 3 ราย | กฟห.3 | ราย | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | 1.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 01.2.4 ผยก./ผู้แทน โดรมาสละ 3 ราย | กฟห.3 | ราย | N/A | | N/A | | 3.00 | | 3.00 | | 3.00 | | 6.00 | | 6.00 | | 6.00 | | 9.00 | | 9.00 | | 9.00 | | 12.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 01.2.3 ผจก.กฟห.ชีน1-3./ผู้แทน โดรมาสละ 6 ราย | กฟห.3 | ราย | 26.00 | | 52.00 | | 78.00 | | 104.00 | | 130.00 | | 156.00 | | 182.00 | | 208.00 | | 234.00 | | 260.00 | | 286.00 | | 312.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | กฟห.ชีน1-3 ในสังกัด กฟห.3 มีจำนวน 13 กฟห. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แถกราฟ กฟห. | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 3. ปีตลาปี ปีตลาปี รายา | | | 2.00 | 11.00 | 4.00 | 15.00 | 6.00 | 19.00 | 8.00 | | 10.00 | | 12.00 | | 14.00 | | 16.00 | | 18.00 | | 20.00 | | 22.00 | | 24.00 | | | | |
| | กฟจ.ปีตลาปี รายา | | | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 6.00 | XXXX | 6.00 | XXXX | 8.00 | XXXX | 10.00 | XXXX | 12.00 | XXXX | 14.00 | XXXX | 16.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) CS |
| | กฟต.หนองจิก รายา | | | 1.00 | 10.00 | 1.00 | - | 1.00 | - | 2.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ รายา | | | - | - | 1.00 | - | 1.00 | - | 2.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) KOP |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 01.3 บันทึกเสียงข้อลูกค้าในระบบสารสนเทศ (CRM Plus) | กฟห.3 | เรื่อง | 27.00 | | 54.00 | | 81.00 | | 108.00 | | 135.00 | | 162.00 | | 189.00 | | 216.00 | | 243.00 | | 270.00 | | 297.00 | | 324.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | และ VOC System | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (ไม่เยี่ยมลูกค้า 1 รายต้องบันทึกเสียงของลูกค้าที่สำคัญอย่างน้อย 1 เรื่อง) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แถกราฟ กฟห. | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 3. ปีตลาปี ปีตลาปี รายา | | | 2.00 | 11.00 | 4.00 | 13.00 | 6.00 | 19.00 | 8.00 | | 10.00 | | 12.00 | | 14.00 | | 16.00 | | 18.00 | | 20.00 | | 22.00 | | 24.00 | | | | |
| | กฟจ.ปีตลาปี รายา | | | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 6.00 | XXXX | 6.00 | XXXX | 8.00 | XXXX | 10.00 | XXXX | 12.00 | XXXX | 14.00 | XXXX | 16.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) CS |
| | กฟต.หนองจิก รายา | | | 1.00 | 10.00 | 1.00 | - | 1.00 | - | 2.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ รายา | | | - | - | 1.00 | - | 1.00 | - | 2.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 3.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | 4.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) KOP |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 01.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์เสียงที่สำคัญของลูกค้าและ | กฟห.3 | ครั้ง | - | | - | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 2.00 | | 2.00 | | 2.00 | | 3.00 | | 3.00 | | 3.00 | | 4.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | แนวทางปรับปรุงเกี่ยวจากระบบ CRM Plus และ VOC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 02 การจัดสับนาลูกค้ารายใหญ่ | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 01 ขออนุมัติการจัดสับนาลูกค้ารายใหญ่ | กฟห.3 | ครั้ง | N/A | | N/A | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | - ผลสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | - แผนการสับนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 02 จัดสับนาลูกใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ | กฟห.3 | ร้อยละ | N/A | | N/A | | N/A | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยเล็งเห็นเลขที่การจัดสับนาบาร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 03 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสับนา | กฟห.3 | ครั้ง | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | N/A | | 1.00 | | 1.00 | | 1.00 | | 2.00 | | 2.00 | | 2.00 | | 3.00 | | กบล.(ผลต.) | กบล.(ผลต.) | |
| | ทุกไตรมาส | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **แผนงานเพิ่มเติม** ผลงานตัวชี้วัดสินทันที่ | 04 ผลการให้บริการเชิงพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ | กฟห.3 | ร้อยละ | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | กฟห.ชีน1-3 | กบล.(ผลต.) | |
| **รักษารายลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)** | กฟต. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนใน** | แถกราฟ กฟห. | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 3. ปีตลาปี ปีตลาปี ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | | | |
| | กฟจ.ปีตลาปี ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) CS |
| | กฟต.หนองจิก ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | - | 100.00 | - | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) KOP |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 05 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามหลักเกณฑ์ | กฟห.3 | ร้อยละ | N/A | | N/A | | 1 | | 1 | | 1 | | 2 | | 2 | | 2 | | 3 | | 3 | | 3 | | 4 | | กฟห.ชีน 1-3 | กบล.(ผลต.) | |
| | กฟต. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | แถกราฟ กฟห. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3. ปีตลาปี ปีตลาปี ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 66.67 | 100.00 | 66.67 | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | 100.00 | | | | |
| | กฟจ.ปีตลาปี ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) CS |
| | กฟต.หนองจิก ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) NOJ |
| | กฟต.โคกโพธิ์ ร้อยละ | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | - | 100.00 | - | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | 100.00 | XXXX | ผบล. | | Customer (SCM2) KOP |
| **แผนงานเพิ่มเติม** ผลงานตัวชี้วัดสินทันที่ | 06 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์อำนวยการสะดวก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | กฟห.ชีน1-3 | กบล.(ผลต.) | |
| | (Government Easy Contact Center : GECC) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 6. กฟต.โคกโพธิ์ กฟต.โคกโพธิ์ วิธีการ | | | จัดทำในเดือน | - | จัดทำในเดือน | - | กฟต. ตรวจประเมิน | - | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | กฟต. ตรวจประเมิน | XXXX | | | Customer (SCM2) KOP |
| | 07 แผนงานรักษาระดับการให้บริการตามเกณฑ์ GECC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | กฟห.ชีน1-3 | กบล.(ผลต.) | |
| | 07.1 กำหนดและสอบทานผลงานการตรวจประเมิน | | ครั้ง | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 07.2 สรุปรายงานข้อมูลรายเดือนงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (ทั้งนี้ กฟห.โดยอุโรม 07.1 แล้วไม่ต้องดำเนินการข้อ 07.2 และ กฟห.ที่ไม่พร้อมดำเนินการ) | | | สะสม | ม.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.พ. | สะสม | ม.ค.-มี.ค. | สะสม | ม.ค.-เม.ย. | สะสม | ม.ค.-พ.ค. | สะสม | ม.ค.-มิ.ย. | สะสม | ม.ค.-ก.ค. | สะสม | ม.ค.-ส.ค. | สะสม | ม.ค.-ก.ย. | สะสม | ม.ค.-ต.ค. | สะสม | ม.ค.-พ.ย. | สะสม | ม.ค.-ธ.ค. | | | |
| | 3. ปีตลาปี (กฟส.และกฟห.ในสังกัด) และกฟห.ใน วิธีการ | | | N/A | | ประเมินตนเอง | | ประเมินตนเอง | | กฟห. ตรวจประเมิน | | กฟห. ตรวจประเมิน | | กฟห. ตรวจประเมิน | | แก้ไขตามตรวจประเมิน | | แก้ไขตามตรวจประเมิน | | แก้ไขตามตรวจประเมิน | | รายงานผลการแก้ไข | | รายงานผลการแก้ไข | | | | |