

แผนปฏิบัติการ กฟน.2 ประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1) ด้านลูกค้า (Customer)

ยกเลิก เพิ่มทบทวน 2 เปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ : กำหนดสิทธิให้พนักงานและได้ข้อมูลได้ เฉพาะช่องทางใดก็ได้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หากต้องการใช้ข้อมูลอื่นๆ กรุณาติดต่อ ผอ.ร.ก.บ.ค. (น.2) โทร 10221														เพิ่มทบทวน 1	
59	แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลงานสะสม	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟน. ปี 2565 (SCM2.2)															
1	1.	1. แผนงานบริการการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop 1.1 กฟช. และ กฟฟ. ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนงานเป้าหมาย 1 แห่ง (ภายในปี 2565) น.2 1 แห่ง อีก 2 แห่งคาดว่าจะปิดภายในปลายปี 2566 (พื้นที่ กฟช.พล.)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟช.กฟ.	แห่ง 1							1	1	ดำเนินการแล้ว	แผน ผสค. ต้องปิดให้ได้ทั้งหมดภายในปี 2567 โดยของพื้นที่ กฟน.2 มีทั้งหมด 3 แห่ง คือ Big C พิษณุโลก, Big C ก้านทอง และ Lotus ท่าทอง และปีแผนปิด ปี 2566 ทั้งหมด เดือน พค. 2565 ผสค. กำลังคุยหารือกับ กฟช.กฟ. ว่าจะปิดได้หรือไม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแผนภาค ถ้าใช้เกณฑ์ 50% ในปี 2565 กฟน.2 ไม่สามารถปิด 2 แห่งได้
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟน. ปี 2565 (SCM3.1)															
1	2.	2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) 2.1 รวบรวม/ทบทวน และพิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	ครั้ง	1	1	1							
				กฟช.พล.	1	1	1								
				กฟช.สท.	1	1	1								
				กฟช.คก.	1	1	1								
				กฟช.กฟ.	1	1	1								
				กฟช.พจ.	1	1	1								
				กฟช.อด.	1	1	1								
				กฟช.พร.	1	1	1								
				กฟช.นน.	1	1	1								
				กฟอ.มสค.	1	1	1								
				กฟอ.ตท.	1	1	1								
				กฟอ.สวส.	1	1	1								
				กฟอ.ชณ.	1	1	1								
1	2.2	กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	ครั้ง	1	1	1							
				กฟช.พล.	1	1	1								
				กฟช.สท.	1	1	1								
				กฟช.คก.	1	1	1								
				กฟช.กฟ.	1	1	1								
				กฟช.พจ.	1	1	1								
				กฟช.อด.	1	1	1								
				กฟช.พร.	1	1	1								
				กฟช.นน.	1	1	1								
				กฟอ.มสค.	1	1	1								
				กฟอ.ตท.	1	1	1								
				กฟอ.สวส.	1	1	1								
				กฟอ.ชณ.	1	1	1								
1	2.3	แผนการดำเนินงานที่สำคัญและเป้าหมายหลังจากกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001,CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	ครั้ง	1	1	1							
				กฟช.พล.	1	1	1								
				กฟช.สท.	1	1	1								
				กฟช.คก.	1	1	1								
				กฟช.กฟ.	1	1	1								
				กฟช.พจ.	1	1	1								
				กฟช.อด.	1	1	1								
				กฟช.พร.	1	1	1								
				กฟช.นน.	1	1	1								
				กฟอ.มสค.	1	1	1								
				กฟอ.ตท.	1	1	1								
				กฟอ.สวส.	1	1	1								
				กฟอ.ชณ.	1	1	1								
1	2.4	จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	ครั้ง	1	1	1							
				กฟช.พล.	1	1	1								
				กฟช.สท.	1	1	1								
				กฟช.คก.	1	1	1								
				กฟช.กฟ.	1	1	1								
				กฟช.พจ.	1	1	1								

เอกสารนี้เป็นเอกสารภายใน
ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการ
ดำเนินงานเท่านั้น
หากมีการเปิดเผยข้อมูล
หรือข้อมูลอื่นใด
โดยไม่ได้รับอนุญาต
จะถือว่าผิดกฎหมาย
และจะมีความผิด
ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ทั้งนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสาร
ภายในเท่านั้น
หากมีการเปิดเผยข้อมูล
หรือข้อมูลอื่นใด
โดยไม่ได้รับอนุญาต
จะถือว่าผิดกฎหมาย
และจะมีความผิด
ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ทั้งนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสาร
ภายในเท่านั้น

1			กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชนน.	1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1								
	2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีปัญหาลำดับแรกตามรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ น.2 ร้อยละ 100 หมายเหตุ : นับสำคัญเร่งด่วน หมายถึง ลูกค้ามีความประสงค์ให้ดำเนินการเร่งด่วน เช่น ไฟฟ้า/ไฟฟ้า เป็นต้น	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชนน.	ร้อยละ 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100	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% 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% 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% 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% 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% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%				
1	2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบสารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด น.2 ร้อยละ 100 หมายเหตุ : VOC (Voice Of Customer) เป็นระบบรับฟังเสียงลูกค้า ในการรับฟังบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ตัวอย่างเช่น การบันทึกข้อมูลการเยี่ยม/สัมภาษณ์/การเข้าพบประสานงาน ติดต่อกับลูกค้ารายสำคัญ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชนน.	ร้อยละ 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100	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% 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% 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% 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% 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% 100.00% 100.00% 100.00%				
1	2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปรายงานประเด็นเสียงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004), (VOC-60-001) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟน.2 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชนน.	ครั้ง 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
1	2.8 สรุปรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2564 (CRM-KAM-005) น.2 1 ครั้ง รอบเป้าหมายและหลักเกณฑ์จาก ผลด.	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ.	ครั้ง 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				ดำเนินการตามหนังสือเลขที่/2565 ตว.

1	2.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง รวบรวมและหลักเกณฑ์จาก ผลด. น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟผ.ชด.	1				1					
1	2.10 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย น.2 652 ราย (668 ลบ 33 = 652) ปรับตามบันทึก กสพ.(สช) 767/2564 ลว. 27 ธ.ค. 64	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟผ.2 กฟช. กฟผ.พล. กฟผ.สท. กฟผ.ตท. กฟผ.กพ. กฟผ.พจ. กฟผ.อศ. กฟผ.พร. กฟผ.นบ. กฟผ.มสศ. กฟผ.ตท. กฟผ.สวส. กฟผ.ชด.	ราย 668 12 104 48 36 60 36 48 108 48 24 60 48 36	164 0 26 12 9 15 9 12 27 12 6 17 8 12 9	129 0 9 12 6 24 12 8 6 15 8 7 24	168 4 26 12 9 15 12 27 12 4 18 6 12 6 12	138 6 28 1 9 24 12 0 4 18 6 12 6 12	168 4 26 12 9 15 12 12 27 12 6 15 12 9	168 4 26 12 9 15 12 12 27 12 6 15 12 9	267 6 37 13 15 48 24 20 12 24 23 20 13	กฟช. ไตรมาสละ 3 ราย ชั้น 1 ไตรมาสละ 8 ราย ชั้น 2-3 ไตรมาสละ 6 ราย กฟส. ไตรมาสละ 3 ราย กฟย. พิจารณาตามความพร้อม ปรับตามบันทึก กสพ.(สช) 767/2564 ลว. 27 ธ.ค. 64 แผนเยี่ยมลูกค้าโดย ผจก.กฟส. ดำเนินการไตรมาส 3-4 กฟส.ศส.กฟส.ทสส.ดำเนินการในไตรมาสที่ 3-4	
1	2.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย น.2 33 ราย ปรับตาม กศฟ. (กองเศรษฐกิจพลังงานไฟฟ้า) ทบทวนสิ้นปี 64	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟผ.2 กฟผ.พล. กฟผ.สท. กฟผ.ตท. กฟผ.กพ. กฟผ.พจ. กฟผ.อศ. กฟผ.พร. กฟผ.นบ. กฟผ.มสศ. กฟผ.ตท. กฟผ.สวส. กฟผ.ชด.	ราย 33 19 0 0 1 3 2 0 0 3 0 0 5	12 5 0 0 1 3 0 0 0 3 0 0 2	15 5 0 0 1 3 0 0 0 0 0 0 3	7 5 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0	8 6 0 0 0 2 0 0 0 0 0 0 0	8 5 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 1	6 4 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 1	23 11 0 0 1 5 0 0 0 3 0 0 3	** ปรับตาม กศฟ. (กองเศรษฐกิจพลังงานไฟฟ้า) ทบทวนสิ้นปี 64	
1	2.11 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดย ผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย ผชก.(น2) 12 ราย กฟช. ไตรมาสละ 3 ราย กฟฟ. ชั้น 1 ไตรมาส 8 ราย ผจก.กฟฟ 1-3/ผู้บริหาร กฟฟ. ชั้น 2-3 ไตรมาสละ 6 ราย ปรับตามบันทึก กสพ.(สช) 767/2564 ลว. 27 ธ.ค. 64	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟผ.2 ผชก.(น2) กฟผ.พล. กฟผ.สท. กฟผ.ตท. กฟผ.กพ. กฟผ.พจ. กฟผ.อศ. กฟผ.พร. กฟผ.นบ. กฟผ.มสศ. กฟผ.ตท. กฟผ.สวส. กฟผ.ชด.	ราย 308 12 32 24 24 24 24 24 24 24 24 24 24 24	74 0 8 6 6 6 6 20 8 6 6 6 7 24	153 0 9 12 6 24 12 6 4 6 17 8 6 6	78 4 8 6 6 0 6 0 4 6 6 6 6 0	78 6 8 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	78 4 8 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	0 4 8 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	231 219 17 12 24 24 20 12 24 23 14 13 24		
1	2.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) น.2 5 แห่ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)	กฟผ.2 กฟผ.พล. กฟผ.กพ. กฟผ.อศ. กฟผ.พร. กฟผ.มสศ.	แห่ง 5 1 1 1 1 1					5 1 1 1 1 1		งบประมาณแห่งละ 100,000 บาท		
3	แผนงานนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า 3.1 ขยายผลการใช้งานระบบ Digital CRM ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย รว ผลด. กำหนด น.2 รว ผลด. กำหนด	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)											 ไตรมาส 4

[illegible]

1	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2565) น.2 4 ครั้ง												ดำเนินการตามหนังสือเลขที่/2565..คว. เมื่อวันที่ ดำเนินการตามหนังสือเลขที่/2565..คว. เมื่อวันที่				
	Enabler ข้อ 4.2.3 และ 4.2.13																
	6.3 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการ ทบทวนปรับปรุง กระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงานปี 2566	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) แผนกแผนธุรกิจ (แผนร.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	ครั้ง 1				1					ดำเนินการตามหนังสือเลขที่/2565..คว. เมื่อวันที่				
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน ก.ย. 65) น.2 1 ครั้ง (คะแนนทำงานของสายงาน ปีละ 1 ครั้ง)																
1	7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน																
1	7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ ในไตรมาส 4/2564 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียน และโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) น.2 100%	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสค. กฟอ.ตท. กฟอ.สวส. กฟอ.ชนน.	ร้อยละ 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100	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% 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% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	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% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%		VOC PEA, V-CARE						
	1	7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) น.2 90% *เปลี่ยนจาก 80% เป็น 90% ตามค่าเป้าหมายองค์กรปี 65	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสค. กฟอ.ตท. กฟอ.สวส. กฟอ.ชนน.	ร้อยละ 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90 90	90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 87.50% 80.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00%	96.46% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 90.00% 90.00% 100.00% 90.00% 90.00% 100.00% 100.00% 100.00%	90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 100% 90% 100.00% 100% 90.00% 90.00% 90.00% 100% 90.00%	90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00%	90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00% 90.00%		ผลการดำเนินงานไตรมาส 1-3 ปิดได้ตามกำหนด 172 เรื่องจาก 192 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 38 เรื่องจาก 45 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 5 เรื่องจาก 5 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 5 เรื่องจาก 5 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 10 เรื่องจาก 10 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 16 เรื่องจาก 17 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 24 เรื่องจาก 28 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 9 เรื่องจาก 10 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 31 เรื่องจาก 35 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 17 เรื่องจาก 19 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 7 เรื่องจาก 8 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 8 เรื่องจาก 8 เรื่อง ปิดได้ตามกำหนด 2 เรื่องจาก 2 เรื่อง					
		1	7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกจดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน เป้าหมาย 95% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) น.2 95% *เปลี่ยนจาก 90% เป็น 95% ตามค่าเป้าหมายองค์กรปี 65	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสค. กฟอ.ตท. กฟอ.สวส. กฟอ.ชนน.	ร้อยละ 95 95 95 95 95 95 95 95 95 95 95 95 95	95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00%	97.92% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 90.00% 90.00% 100.00% 95.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%	95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00%	98.75% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 95.00% 95.00% 100.00% 95.00% 95.00% 100.00% 100.00% 100.00%	95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00%	95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00% 95.00%		ผลการดำเนินงานไตรมาส 1-3 ด้านคุณภาพ 88, การบริการ 48, จดหน่วย 6, จดจ่ายไฟ 2, พฤติกรรม 19 ,อื่นๆ 22 จากทั้งหมด 192 ด้านคุณภาพ 18, การบริการ 12, จดหน่วย 1, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 4 ,อื่นๆ 6 จากทั้งหมด 45 ด้านคุณภาพ 3, การบริการ 1, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 0 ,อื่นๆ 1 จากทั้งหมด 5 ด้านคุณภาพ 2, การบริการ 1, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 2 ,อื่นๆ 0 จากทั้งหมด 5 ด้านคุณภาพ 3, การบริการ 2, จดหน่วย 2, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 1 ,อื่นๆ 2 จากทั้งหมด 10 ด้านคุณภาพ 10, การบริการ 3, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 2 ,อื่นๆ 2 จากทั้งหมด 17 ด้านคุณภาพ 14, การบริการ 9, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 3 ,อื่นๆ 2 จากทั้งหมด 28 ด้านคุณภาพ 3, การบริการ 2, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 3, พฤติกรรม 1 ,อื่นๆ 0 จากทั้งหมด 10 ด้านคุณภาพ 19, การบริการ 6, จดหน่วย 1, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 1 ,อื่นๆ 6 จากทั้งหมด 35 ด้านคุณภาพ 7, การบริการ 6, จดหน่วย 2, จดจ่ายไฟ 2, พฤติกรรม 1 ,อื่นๆ 1 จากทั้งหมด 19 ด้านคุณภาพ 4, การบริการ 3, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 1 ,อื่นๆ 0 จากทั้งหมด 8 ด้านคุณภาพ 5, การบริการ 1, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 1 ,อื่นๆ 1 จากทั้งหมด 8 ด้านคุณภาพ 0, การบริการ 2, จดหน่วย 0, จดจ่ายไฟ 0, พฤติกรรม 0 ,อื่นๆ 0 จากทั้งหมด 2			
			1	7.4 การจัดทำแผน/แนวทางปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมถึงมีการ ถ่ายทอดแผนงาน/แนวทางดังกล่าว ไปสู่ระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน 31 มี.ค. 65) น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสค. กฟอ.ตท.	ครั้ง 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1								

1			กฟอ.สวล. กฟอ.ชนน.	1 1	1 1							
1	7.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงาน เชิงป้องกัน เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน พ.ย. 65) น.2 1 ครั้ง	แผนกลยุทธ์สัมพันธ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)	กฟน.2 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กพ. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวล. กฟอ.ชนน.	ครั้ง 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1					1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
1	7.6 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มี นัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ ในระบบ KMS เป้าหมาย 1 เรื่อง (ภายใน 30 ก.ย. 65) น.2 1 เรื่อง	แผนกลยุทธ์สัมพันธ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)	กฟน.2	เรื่อง 1			1					ดำเนินการตามหนังสือที่/2565.ดว เมื่อวันที่
1	7.7 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน ของปีก่อน เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ไตรมาส 2-4 น.2 ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	แผนกลยุทธ์สัมพันธ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)	ร้อยละ กฟน.2 ลดลง 10% กฟน.2 ไม่เกิน (เรื่อง) กฟน.2 205 กฟจ.พล. 39 กฟจ.สท. 15 กฟจ.ตท. 10 กฟจ.กพ. 22 กฟจ.พจ. 13 กฟจ.อศ. 19 กฟจ.พร. 23 กฟจ.นน. 20 กฟอ.มสศ. 10 กฟอ.ตท. 12 กฟอ.สวล. 12 กฟอ.ชนน. 10	ร้อยละ 10% ไม่เกิน (เรื่อง) 205 39 15 10 22 13 19 23 20 10 12 12 10	-10.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 205 39 15 10 22 13 19 23 20 10 12 12 10	-49.27% 101 15 11 4 10 10 11 5 7 1 11 10 6	-10.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 205 39 15 10 22 13 19 23 20 10 12 12 10	0.00 205 39 15 10 22 13 19 23 20 10 12 12 10	-10.00% ไม่เกิน (เรื่อง) 205 39 15 10 22 13 19 23 20 10 12 12 10	0.00 205 39 15 10 22 13 19 23 20 10 12 12 10		
1	7.8 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ไตรมาส 2-4 น.2 ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	แผนกลยุทธ์สัมพันธ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)	ร้อยละ กฟน.2 ลดลง 50% กฟน.2 ไม่เกิน (เรื่อง) กฟน.2 15 กฟจ.พล. 4 กฟจ.สท. 1 กฟจ.ตท. 1 กฟจ.กพ. 1 กฟจ.พจ. 1 กฟจ.อศ. 1 กฟจ.พร. 2 กฟจ.นน. 1 กฟอ.มสศ. 1 กฟอ.ตท. 1 กฟอ.สวล. 1 กฟอ.ชนน. 0	ร้อยละ 50% ไม่เกิน (เรื่อง) 15 4 1 1 1 1 1 2 1 1 1 1 1 0	-50.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 15 4 1 1 1 1 1 2 1 1 1 1 1 0	60.00% 9.00 2.00 0.00 1 2.00 1.00 2.00 0.00 0.00 0.00 0.00 1.00 0.00	-50.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 15 4 1 1 1 1 1 2 1 1 1 1 1 0	0 0.00 15 4 1 1 1 2 1 1 1 1 1 0	-50.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 15 4 1 1 1 1 1 2 1 1 1 1 1 0	0 0.00 15 4 1 1 1 2 1 1 1 1 1 0		
1	7.9 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ไตรมาส 2-4 น.2 ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	แผนกลยุทธ์สัมพันธ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)	ร้อยละ กฟน.2 ลดลง 50% กฟน.2 ไม่เกิน (เรื่อง) กฟน.2 8 กฟจ.พล. 2 กฟจ.สท. 1 กฟจ.ตท. 0	ร้อยละ 50% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 8 2 1 0	-50.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 8 2 1 0	-81.25% 3 2 0 0	-50.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 8 2 1 0	0 0 1 0	-50.00% ทั้งปีไม่เกิน (เรื่อง) 8 2 1 0	0 0 1 0		การส่งข้อมูลกรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี: 2565 วันที่: 25/05/2565 โดย: นายสมชาย ใจดี (นายสมชาย ใจดี/นายสมชาย ใจดี/นายสมชาย ใจดี) ตำแหน่ง: นายสมชาย ใจดี 2.1) ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการไฟฟ้า 2.2) ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการลูกค้า 2.3) ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการลูกค้า 2.4) ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการลูกค้า 2.5) ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการลูกค้า

[illegible]

				กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชยธ.	80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00%			80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00%	100.00% 100.00% 80.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%	80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00%		80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00% 80.00%				
1		8.7 กฟฟ. ด้านการสำรวจและปรับปรุงข้อมูลสถานที่ตั้งของสำนักงานในอินเทอร์เน็ตให้มีความถูกต้อง เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟน.2 87 แห่ง	แผนกลยุทธ์สัมพันธ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชยธ.	แห่ง 87 15 5 5 7 5 9 8 14 5 6 4 4				1			87 15 5 5 7 5 9 8 14 5 6 4 4				
1		8.8 การประชาสัมพันธ์งานบริการช่องทางชำระค่าไฟฟ้าผ่านออนไลน์ และการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง เริ่มไตรมาส 2 กฟน.2 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	แผนกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผ กองอำนวยการ (กอก.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชยธ.	ครั้ง 39 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3			13 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	13 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	13 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	13 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				
1		8.9 การสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ เป้าหมาย 100% กฟน.2 100%	แผนวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวธ. กฟอ.ชยธ.	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% 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% 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% 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% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%				
1		8.10 การสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านอนุรักษ์พลังงาน ตามที่ลูกค้าร้องขอ เป้าหมาย 100% กฟน.2 100%	แผนกลยุทธ์สัมพันธ กองบริการลูกค้า แผนส่งเสริมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์ วิศวกรรมและวางแผน (กวร.)	กฟน.2 กฟง.พล. กฟง.สท. กฟง.ตท. กฟง.กท. กฟง.พจ. กฟง.อศ. กฟง.พร. กฟง.นน. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท.	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% 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% 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% 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%				

1	9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 100% น.2 100%	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผศฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟน.2 กฟช.ทล. กฟช.สท. กฟช.ตท. กฟช.กท. กฟช.พจ. กฟช.สธ. กฟช.พร. กฟช.นน. กฟอ.มสธ. กฟอ.ตท. กฟอ.สว. กฟอ.ชน.	ร้อยละ 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100	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%	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% 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% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%				กฟฟ.จะรวมงานเป็นผู้กรอกรข้อมูลในข้อนี้ครับ
1	9.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยทบทวนงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS เป้าหมาย 100% น.2 100%	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผศฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟน.2 กฟช.ทล. กฟช.สท. กฟช.ตท. กฟช.กท. กฟช.พจ. กฟช.สธ. กฟช.พร. กฟช.นน. กฟอ.มสธ.	ร้อยละ 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100	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% 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% 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% 100.00% 100.00% 100.00%				กฟฟ.จะรวมงานเป็นผู้กรอกรข้อมูลในข้อนี้ครับ

				กฟอ.ตท. กฟอ.สวล. กฟอ.ชน.	100 100 100	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%			
1	9.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. น.2 42 แห่ง วัดผล ไตรมาส 4 (แจ้งให้ได้ 100%)	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กบป.)	กฟน.2 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นม. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวล. กฟอ.ชน.	ร้อยละ 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100							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%		ไตรมาส 1 กฟน.1 จัดทำ Line Notify และทดลองแจ้งในกลุ่ม line ทดสอบ ไตรมาส 2 ขยายผลการใช้งาน กฟฟ. ในพื้นที่ กฟน.1, นำเสนอแนวทางการดำเนินการให้คณะทำงานแผนปฏิบัติด้านลูกค้า ไตรมาส 3 คณะทำงานแผนปฏิบัติ กฟน.2, กฟน.3 นำเสนอและขยายผลการแจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Notify ให้ กฟฟ. ในพื้นที่ ไตรมาส 4 คณะทำงานแผนปฏิบัติ ด้านลูกค้า สายงาน ก1 จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจการใช้งานภายในหน่วยงาน	
		จำนวน 42 แห่ง	42 แห่ง	42							42			
1	9.4 ข้อร้องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 เป้าหมาย มีข้อร้องเรียนไม่เกิน 4 เรื่อง น.2 มีข้อร้องเรียนไม่เกิน 4 เรื่อง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นม. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวล. กฟอ.ชน.	เรื่อง (ไม่เกิน) 4 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0			VOC PEA ไตรมาส 1 ไตรมาส 2 ไตรมาส 3 ไตรมาส 4 *ข้อร้องเรียนทั่วข้อไม่แจ้งแผน แต่ข้อเท็จจริงคือมีการแจ้งแต่ลูกค้าไม่อยู่และต้องการให้การดับไฟที่เผลง		
10. ประสานงานศูนย์ AMR	10.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย น.2 ร้อยละ 100	แผนกอีเตอร์และหนีแปลง (ผม.) แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นม. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวล. กฟอ.ชน.	ร้อยละ 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100	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% 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% 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% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%			http://service.amr.pea.co.th/cmmn/page/common_login_form.aspx ไม่มีข้อร้องเรียนกรณีข้อมูล AMR ไม่ได้ http://csm.pea.co.th/WOM			
แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	11 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM 11.1 ร้อยละการใช้งานในส่วน การสำรวจ เป้าหมาย ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 น.2 ร้อยละ 50 (ค่าสะสม)	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กทท.)	กฟน.2 กฟจ.พล. กฟจ.สท. กฟจ.ตท. กฟจ.กท. กฟจ.พจ. กฟจ.อศ. กฟจ.พร. กฟจ.นม. กฟอ.มสศ. กฟอ.ตท. กฟอ.สวล. กฟอ.ชน.	ร้อยละ 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50	15% 15% 15% 15% 15% 15% 15% 15% 15% 15% 15% 15% 15%	21.53% 7.49% 43.03% 27.60% 38.54% 17.75% 21.02% 43.74% 2.56% 2.72% 29.31%	25% 25% 25% 25% 25% 25% 25% 25% 25% 25% 25% 25% 25%	41.69% 44.15% 88.78% 64.22% 54.93% 7.71% 46.65% 40.67% 2.52% 37.78% 38.53%	35% 35% 35% 35% 35% 35% 35% 35% 35% 35% 35% 35% 35%	50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50%	63.22% 51.64% 131.81% 91.82% 93.47% 25.46% 67.67% 84.41% 5.08% 40.50% 67.84%			

[illegible]

