

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565
(ทบทวนครั้งที่ 1)
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความ
น่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน Customer
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนอง ระดับ
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5-Baseline)
2.2 ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ระดับ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5-Baseline)
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนอง
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. เป้าหมาย
Baseline +
(5-Baseline)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล
				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 ยกระดับการดำเนินงาน	01. ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. และประเด็นปัญหา	กฟภ.3	ครั้ง	-		-		-		-		-		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile)																											ผอ.กฟภ. กฟภ.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.			
ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."	01.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ	กฟภ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)																													
	แยกสาย 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.			
	1.ยะลา	1.ยะลา	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		ทุกแผนก	ผบค.
	2.ราชนัน	2.ราชนัน	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		ทุกแผนก	ผบค.
	3.บันนังสตา	3.บันนังสตา	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		ทุกแผนก	ผบค.
				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	กฟภ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
				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.			
	แยกสาย 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.			
	1.ยะลา	1.ยะลา	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		ทุกแผนก	ผบค.
	2.ราชนัน	2.ราชนัน	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		ทุกแผนก	ผบค.
	3.บันนังสตา	3.บันนังสตา	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		ทุกแผนก	ผบค.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักหรือริ้วความหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงานข้อมูล	
				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.															
				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 ซ้อมเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	กฟผ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกสาย 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.															
	1.ะลา 1.ะลา	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		80.00		ทุกแผนก	สบค.
	2.ระวิน 2.ระวิน	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		80.00		ทุกแผนก	สบค.
	3.ป็นนังสา 3.ป็นนังสา	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		80.00		ทุกแผนก	สบค.
				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 ซ้อมเรียนสัณฐานส่วน (IAIR chat) ปิดได้ภายใน 24 ชั่วโมง	กฟผ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกสาย 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.															
	1.ะลา 1.ะลา	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		ทุกแผนก	สบค.
	2.ระวิน 2.ระวิน	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		ทุกแผนก	สบค.
	3.ป็นนังสา 3.ป็นนังสา	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		ทุกแผนก	สบค.
				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 ค่าเฉลี่ยการปิดซ้อมเรียนประเภทต่างๆ (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.															
	02.1 ซ้อมเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 วัน	กฟผ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกสาย 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.															
	1.ะลา 1.ะลา	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		90.00		สบป.สบค.	สบค.
	2.ระวิน 2.ระวิน	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		90.00		สบป.สบค.	สบค.
	3.ป็นนังสา 3.ป็นนังสา	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		90.00		สบป.สบค.	สบค.
				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 ซ้อมเรียนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 วัน	กฟผ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกสาย 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.															
	1.ะลา 1.ะลา	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		90.00		สบค.	สบค.
	2.ระวิน 2.ระวิน	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		90.00		สบค.	สบค.
	3.ป็นนังสา 3.ป็นนังสา	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		90.00		สบค.	สบค.
				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 ซ้อมเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	กฟผ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกสาย 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.															
	1.ะลา 1.ะลา	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		90.00		สบป.สบค.	สบค.
	2.ระวิน 2.ระวิน	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		90.00		สบป.สบค.	สบค.
	3.ป็นนังสา 3.ป็นนังสา	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		90.00		สบป.สบค.	สบค.

Page 11

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงานข้อมูล
				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.			
	04 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการซื้อรถยนต์ที่มี นัยสำคัญพร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ใน																											กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	ระบบ KMS			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.			
	04.1 ดำเนินการจัดทำ OPL หรือ OPK เกี่ยวกับการจัดการ ซื้อรถยนต์ที่มีนัยสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของพนักงาน ในสังกัด	กพต.3	เรื่อง	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		1.00		1.00		1.00		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	05 การดำเนินการตามแผนสนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ จัดการซื้อรถยนต์ของลูกค้า																												
	05.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมทั้ง	ภาค 4	ครั้ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-			
	ถ่ายทอดแผนงาน/แนวทางฯ ไปสู่ระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง			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.			
	05.2 รายงานผลการดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงาน เชิงป้องกัน	กพต.3	ครั้ง	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		1.00		1.00		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
				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.			
แผนงานเพิ่มเติม ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	06 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOM/หน่วยงาน ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	กพต.3	ครั้ง	N/A		1		1		1		1		2		2		3		3		3		4		4		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	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 ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต) (ไตรมาสละ 100 ราย/เขต)	กพต.3	ราย	N/A		N/A		100		100		100		200		200		200		300		300		300		400		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	07.2 รายงานข้อมูลลูกค้า เพื่อสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ไตรมาสละ 10 ราย/กพฟ.)																											กพฟ.ชั้น 1-3	กบส.(ผลส.)
	แยกกราย กพฟ.																												
				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. ยะลา	ยะลา	ราย	N/A		N/A		10		10		10		20		20		20		30		30		30		40		ผบค.	ผบค.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565

(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความ

น่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal

(Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal

(Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า

- กลุ่มลูกค้ารายย่อย

ระดับ 4.5

(บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่

ระดับ 4.5

(อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)

- กลุ่มภาครัฐ

ระดับ 4.5

(ราชการและรัฐวิสาหกิจ)

- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ

ระดับ 4.5

(Key Account Customer)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 50

ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล		
				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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.														
แผนงานหลักที่ 5. งานบริหารการเปิดให้บริการ ศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	01 การเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP ในปี 2565																														
	01.1 วางแผนการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565	กฟผ.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		กบส.(ผส.)	กบส.(ผส.)		
						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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.						
	01.2. ความสำเร็จในการดำเนินการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า	กฟผ.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		กบส.(ผส.)	กบส.(ผส.)		
	เทียบกับตามแผนการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565																														
	แยกราย กฟผ.					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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.						
	5. ยะลา	ยะลา	แห่ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		1		FM	FM		
แผนงานหลักที่ 6. แผนงานรักษาลูกค้ารายสำคัญเพื่อ รักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนใน การให้บริการลูกค้า (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.					
	01.1 ขออนุมัติแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565	กฟผ.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		กบส.(ผส.)	กบส.(ผส.)		
	เป้าหมาย รค./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย																														
	รค./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย																														
	แสดงกฟผ.ขึ้น 3/ผู้แทน ไตรมาสละ 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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.						
	01.2.1 รค./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	กฟผ.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		กบส.(ผส.)	กบส.(ผส.)		
						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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.						
	01.2.4 รค./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	กฟผ.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		กบส.(ผส.)	กบส.(ผส.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล
				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.														
				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.กฟฟ.ชั้น1-3/ผู้แทน ไตรมาสละ 6 ราย	กฟฟ.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												กบส.(ผสจ.)	กบส.(ผสจ.)	
	กฟฟ.ชั้น1-3 ในสังกัด กฟฟ.3 มีจำนวน 13 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.														
	1.ยะลา	1.ยะลา	ราย	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24													ผบค.	ผบค.
	2.ราชนัน	2.ราชนัน	ราย																									ผบค.	ผบค.
	3.บันนังสตา	3.บันนังสตา	ราย																									ผบค.	ผบค.
				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 บันทึกเสียงข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศ (CRM Plus) และ VOC System	กฟฟ.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													กบส.(ผสจ.)	กบส.(ผสจ.)
	(ไปเยี่ยมลูกค้า 1 รายต้องบันทึกเสียงของลูกค้าที่สำคัญอย่างน้อย 1 เรื่อง)																												
	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.														
	1. ยะลา	ยะลา	ราย	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24													ผบค.	ผบค.
				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	กฟฟ.3	ครั้ง	-	-	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00													กบส.(ผสจ.)	กบส.(ผสจ.)
	แนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากระบบ CRM Plus และ VOC																												
	02 การจัดสินค้าลูกค้ารายใหญ่			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 ขออนุมัติการจัดสินค้าลูกค้ารายใหญ่	กฟฟ.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													กบส.(ผสจ.)	กบส.(ผสจ.)
	- ผลสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย																												
	- แผนการสินค้าลูกค้ารายใหญ่ประจำปี																												
				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 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ	กฟฟ.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													กบส.(ผสจ.)	กบส.(ผสจ.)
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา																												
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผว.																												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล
				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.-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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.
				สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.
	03 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา	กฟต.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		กบธ.(ผลส.)	กบธ.(ผลส.)								
	ทุกไตรมาส																												
แผนงานเพิ่มเติม แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อ	04 ผลการให้บริการเสริมพิเศษโดยมีสินค้าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กฟฟ.ชั้น1-3	กบธ.(ผลส.)	
รักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	กฟท. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)																												
และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนใน	แยกสาย 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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
การให้บริการลูกค้า	1. ยะลา	ยะลา	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	ผบค.	ผบค.	
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)																													
				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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	05 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามหลักเกณฑ์	กฟต.3	ร้อยละ	N/A	N/A	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	กฟฟ.ชั้น 1-3	กบธ.(ผลส.)	
	กฟท. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)																												
	แยกสาย กฟฟ.																												
	1. ยะลา	ยะลา	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	ผบค.	ผบค.	
แผนงานเพิ่มเติม แผนงานการให้บริการลูกค้า	06 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก																										กฟฟ.ชั้น1-3	กบธ.(ผลส.)	
(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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	1. ยะลา	ยะลา	วิธีการ	จัดทำใบสมัคร	จัดทำใบสมัคร	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	สบน. ตรวจสอบ	FM,ผบค.	ผบค.	
	07 แผนงานรักษาระดับการให้บริการตามเกณฑ์ GECC																										ผบค.		
	07.1 กำหนดและอนุมัติแผนงานการตรวจประเมิน		ครั้ง	1																							กฟฟ.ชั้น1-3	กบธ.(ผลส.)	
	07.2 ตรวจสอบประเมินภายในตามแผนงาน																												
	(ทั้งนี้ กฟท.โดยขึ้นข้อ 07.1 แล้วไม่ต้องดำเนินการข้อ 07.2 และ กฟฟ.ที่ไม่พร้อมด้านสถานที่)			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.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	1. ยะลา	1. ยะลา	วิธีการ	N/A	ประเมินตนเอง	ประเมินตนเอง	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	ผบค.	ผบค.	
	2.รามัน	2.รามัน	วิธีการ	N/A	ประเมินตนเอง	ประเมินตนเอง	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	ผบค.	ผบค.	
	3.บันนังสตา	3.บันนังสตา	วิธีการ	N/A	ประเมินตนเอง	ประเมินตนเอง	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	กฟท. ตรวจสอบ	ผบค.	ผบค.	