

แผนปฏิบัติการ กฟผ.2 ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีเชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ.

- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

- กลุ่มลูกค้ารายย่อย

- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่

- กลุ่มภาครัฐ

- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ

- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill

- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการเปิดให้บริการ

- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 42.5

- ร้อยละ 100

- ระดับ 4.4859

- ระดับ 4.4837

- ระดับ 4.4781

- ระดับ 4.4959

- ระดับ 4.4489

- Base Line +75%

- ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้านราย

- ร้อยละ 100

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยค่าเป้าหมาย

แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ผู้ปฏิบัติ														
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4																	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล																
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการและยกระดับการให้บริการ	ร้อยละ	90		90		90		90		ผบธ. กบส.ต.	ทุก กฟผ.														
	1.1.1 ให้บริการการขอใช้ไฟฟ้า (มาตรฐานการให้บริการ)																									
	กฟอ.พท.	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟส.โซอ.	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟส.อ.คีรีรัฐนิคม	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟย.ท่าแซะ	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟย.เคียนซา	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟย.วิภาวดี	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	กฟย.พนม	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90																	
	<table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td rowspan="2">กรณีไม่ได้ออกรายงานขอปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีได้มีการขอรายงานปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิม</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr><tr><td colspan="3">ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td></tr></table>												มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ได้ออกรายงานขอปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีได้มีการขอรายงานปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิม	เขตชุมชน	10 วันทำการ	ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร		
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																							
	กรณีไม่ได้ออกรายงานขอปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ																							
		นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ																							
กรณีได้มีการขอรายงานปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเดิม	เขตชุมชน	10 วันทำการ																								
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร																										
เป้าหมาย																										

- ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงภ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส																				
1.1.2 ข้อมูลการใช้ทะเบียนราษฎร์ (Smart Card Reader)		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00	กบล.ต.2, กตส.๔	ทุก กฟฟ.								
กฟอ.พท.	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟส.ไชยา	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟส.๑.บ้านตาขุน	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟส.๑.ท่าชนะ	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟส.๑.ศรีวิชัย	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
กฟอ.พนม	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.										
1.1.3 การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการรับคำร้องการขอใช้ไฟใหม่		70.00		70.00		70.00		70.00		70.00										
กฟอ.พท.	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟส.ไชยา	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟส.๑.บ้านตาขุน	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟส.๑.ท่าชนะ	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟส.๑.ศรีวิชัย	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
กฟอ.พนม	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.										
1.1.4 ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (WOM)		15.00		20.00		25.00		30.00		30.00										
กฟอ.พท.	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟส.ไชยา	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟส.๑.บ้านตาขุน	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟส.๑.ท่าชนะ	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟส.๑.ศรีวิชัย	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
กฟอ.พนม	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		30.00			ผบค.							
เป้าหมาย - ดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนด - สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ กฟฟ. ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด																				
1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	ร้อยละ	30		30		30		10			คณะกรรมการ กฟฟ. ที่สมัคร และเลขที่									
1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)																				
- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC																				

[illegible]

[illegible]

กฟอ.พท.	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-	ผบว.กบส.ต.2	กฟส.ล./M/S กฟฟ.ชั้น 2-3 กฟส.	ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.
กฟส. ไรชา	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา		ร้อยละ	100	-	-	-	-	ผบว.กบส.ต.2	กฟส.ล./M/S กฟฟ.ชั้น 2-3 กฟส.	ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.
เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้										
- ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566										
- ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA (งานบำรุงรักษาหม้อแปลง, บำรุงรักษาแบบครบวงจร)										
กฟอ.พท.	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
กฟส. ไรชา	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-	ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.		
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-			
3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง								ผบว.กบส.ต.2	กฟส.ล./M/S กฟฟ.ชั้น 2-3 กฟส.	ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.
3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย		ร้อยละ	25	25	25	25	25			
โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value										
เป้าหมาย										
- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง										
- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส (ผ่านระบบ CRM)										
หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1								ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.		
กฟอ.พท.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟส. ไรชา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.		
กฟอ.ท่าช้าง	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟอ.พนม	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้		ร้อยละ	25	25	25	25	25	ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.		
(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย										
(2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20										
เป้าหมาย										
- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง										
- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส										
หมายเหตุ :								ผบค. ผบต. ผบต. ผบต. ผบต.		
- ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2										
- กฟต.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม										
กฟอ.พท.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			
กฟส. ไรชา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25			

	กฟส.อ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			ผลส.กบส.ต.2	กฟส. L/M/S กฟฟ.ชั้น 2-3 กฟส.	ผบค.			
	กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25					ผบค.			
	กฟส.อ.ศรีวิชัย	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25					กฟช.ท่าฉาง			
	กฟช.ท่าฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25					กฟช.เคียนซา			
	กฟช.เคียนซา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25					กฟช.วิภาวดี			
	กฟช.วิภาวดี	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25					กฟช.พนม			
	กฟช.พนม	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25								
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟต.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส																
	กฟอ. พท.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25					25	ผบค.		
	กฟส. ไซยา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25					25	ผบค.		
	กฟส.อ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	25				ผบค.			
	กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	25				ผบค.			
	กฟส.อ.ศรีวิชัย	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	25				ผบค.			
	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการ ตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (๑)-(๕) (1) กฟต.2 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้า รายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟช. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟต.2 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟก. ผ่านการ ประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบส. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจ เกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและ การให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจ เกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบส. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) กฟต.2 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ฟลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส																
	กฟอ. พท.	ร้อยละ					100	100						ผบค.			
	กฟส. ไซยา	ร้อยละ					100	100						ผบค.			
	กฟส.อ.บ้านฉาง	ร้อยละ					100	100						ผบค.			
	กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ					100	100						ผบค.			
	กฟส.อ.ศรีวิชัย	ร้อยละ					100	100						ผบค.			

แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

กฟผ. วิศวกรรม	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	คณะกรรมการ และเลขานุการ	กฟผ. วิศวกรรม
กฟผ. พนม	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		กฟส. L/M/S กฟผ. ชั้น 2-3 กฟส.
4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้าเป้าหมาย	ครั้ง	1		1		1		1		
- กฟผ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบส. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส										
- กฟต.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส										
กฟผ. พท.	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผบค.
กฟส. ไซยา	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1	ผบค.	
กฟส. อ.บ้านคาขุน	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1	ผบค.	
กฟส. อ.ท่าชนะ	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1	ผบค.	
กฟส. อ.สิริรัฐนิคม	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1	ผบค.	