

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	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			
แผนงานหลักที่ 3 ยกระดับการดำเนินงาน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	01. ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. และประเด็นปัญหา ความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อม จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile)	กฟภ.3	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
																												ผอ.ก(4)	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 การบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ." (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	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	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 กฟภ.			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. ปิดดำเนิน	ปิดดำเนิน	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			
		กฟภ.ปิดดำเนิน	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบค.
		กฟภ.ทบทวนเชิง	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบค.
		กฟส.โกลบอล	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	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	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.)	
	แยกสาย กฟภ.			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. ปิดดำเนิน	ปิดดำเนิน	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	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		
		กฟภ.ปิดดำเนิน	ร้อยละ	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	ผบค.
		กฟส.ทบทวนเชิง	ร้อยละ	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	ผบค.
		กฟส.โกลบอล	ร้อยละ	95.00	95%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	ผบค.

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			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.																
	01.3 ซ่อมเครื่องเรียนทั่วไป 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	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	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
	แยกย่อย 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.																	
	<b>3. ปิดดำเนิน</b>	<b>ปิดดำเนิน</b>	<b>ร้อยละ</b>	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	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00					
		กฟง.ปิดดำเนิน	ร้อยละ	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	ผบต.		
		กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	ผบต.		
		กฟส.โกลโพนี	ร้อยละ	80.00	95%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	ผบต.		
				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 ซ่อมเครื่องเรียนสัญญาณ (AVIR 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	100.00	100.00	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.)	
	แยกย่อย 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.																	
	<b>3. ปิดดำเนิน</b>	<b>ปิดดำเนิน</b>	<b>ร้อยละ</b>	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00					
		กฟง.ปิดดำเนิน	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบต.		
		กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบต.		
		กฟส.โกลโพนี	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบต.		



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			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.																		
	02.4 ซ้อมโรงเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน 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		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.																		
	<b>3. ปิดดาบ</b>																																	
	<b>ปิดดาบ</b>		ร้อยละ	90.00	90.00	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.		
	กฟง.ปิดดาบ		ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.		
	กฟล.หนองจิก		ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.		
	กฟล.โกลโพนี		ร้อยละ	90.00	90%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	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.																		
	02.5 ซ้อมโรงเรียนด้านการถูกจ่ายไฟฟ้า 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		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.																		
	<b>3. ปิดดาบ</b>																																	
	<b>ปิดดาบ</b>		ร้อยละ	90.00	90.00	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.		
	กฟง.ปิดดาบ		ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.		
	กฟล.หนองจิก		ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.		
	กฟล.โกลโพนี		ร้อยละ	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		ผบค.		

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			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.																		
	02.6 ซ่อมเครื่องเรียนด้านอื่นๆ 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		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.																		
	3. ปิดดำเนิน	ปิดดำเนิน	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	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00						
		กฟง.ปัตตานี	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบศ.	
		กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบศ.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ร้อยละ	90.00	90%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบศ.	
	03 ระยะเวลาทดสอบส่งที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข			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 การตรวจสอบและแก้ไขตัวร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า	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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	และปัญหาไฟกระพริบตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน																																
	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.																		
	3. ปิดดำเนิน	ปิดดำเนิน	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	ผบศ.
		กฟง.ปัตตานี	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบศ.	
		กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบศ.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบศ.	

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			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.-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.																
<b>แผนงานเพิ่มเติม</b> <b>ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> <b>(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)</b>	06 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	กฟต.3	ครั้ง	N/A	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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)	กฟต.3	ราย	N/A	N/A	100	100	100	200	200	200	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
	07.2 รายงานข้อมูลลูกค้า เพื่อสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์ สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ไตรมาสละ 10 ราย/กฟฟ.)																														
	แนกราย 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.																
	<b>3. ปิดดำเนิน</b>	<b>ปิดดำเนิน</b>	<b>ราย</b>	N/A	N/A	10	10	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20				
		กฟช.ปิดดำเนิน	ราย	N/A	N/A	10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	ผลบต.			
		กฟช.หนองจิก	ราย	N/A	N/A	10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	ผลบต.			
		กฟช.โคกโพธิ์	ราย	N/A	N/A	10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	ผลบต.			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565  
(บทวนครั้งที่ 1)

ด้าน Customer

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์  
SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือของลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลยุทธ์ระดับองค์กร  
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

- กลยุทธ์ระดับสายงาน  
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

- เนตเวิร์กการดำเนินงาน  
2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า  
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) ระดับ 4.5  
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) ระดับ 4.5  
- กลุ่มภาครัฐ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ) ระดับ 4.5  
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer) ระดับ 4.5

- เนตเวิร์กการดำเนินงาน  
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 50 ที่ปีให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

7. เป้าหมาย

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.																						
แผนรวมหลักที่ 5 งานบริการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	01 การเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP 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.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)								
	01.1 วางแผนการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565			100.00		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.)						
	01.2 ความสำเร็จในการดำเนินการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้าเทียบกับแผนการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565			100.00		100.00		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 กฟฟท.																																				
	1. พัทลุง			พัทลุง	แห่ง	-	-	1		1		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		1							
	3. พาดใหญ่			พาดใหญ่	แห่ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		1							
4. สงขลา	สงขลา	แห่ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		1		1		1		1										
5. ยะลา	ยะลา	แห่ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		1										
แผนรวมหลักที่ 6 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	01 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ	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.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)								
	01.1 ขออนุมัติแผนการเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565			100.00		100.00		100.00		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.)		
	01.2 ขออนุมัติแผนการเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565			100.00		100.00		100.00		100.00		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.)
	01.2.1 รวบรวม/ผู้แทน โตรมาละ 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		N/A		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)				
01.2.4 รวบรวม/ผู้แทน โตรมาละ 3 ราย	กฟผ.3	ราย	N/A		N/A		3.00		3.00		3.00		6.00		6.00		6.00		6.00		9.00		9.00		9.00		12.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (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			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.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.			สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.
	01.2.3 ผก.กฟฟ.ชั้น1-3/ผู้แทน โตรมาละ 6 ราย กฟฟ.ชั้น1-3 ในสังกัด กฟต.3 มีจำนวน 13 กฟฟ.		กฟต.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.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
	แยกสาย กฟฟ. 3. ปิดคาน้ำ				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.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
		ปิดคาน้ำ	ราย	2		4		6		8		10		12		14		16		18		20		22		24						
		กฟจ.ปิดคาน้ำ	ราย	1	1.00	2	1.00	4	4.00	4	4.00	4	0	6	3	6		8		10		12		14		16		สบค.				
		กฟส.หนองจิก	ราย	1	10.00	1	10.00	1	10.00	2	10.00	3	10.00	3	10.00	4		4		4		4		4		4		สบค.				
		กฟส.โคกโพธิ์	ราย	0	0.00	1	0.00	1	3.00	2	3.00	3	0	3	3	4		4		4		4		4		4		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.	สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	01.3 บันทึกเสียงข้อมูลคำในระบบสารสนเทศ (CRM Plus) และ VOC System (ไปเยี่ยมลูกค้า 1 รายต้องบันทึกเสียงของลูกค้าที่สำคัญอย่างน้อย 1 เรื่อง)		กฟต.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.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
	แยกสาย กฟฟ. 3. ปิดคาน้ำ				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.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
		ปิดคาน้ำ	ราย	2		4		6		8		10		12		14		16		18		20		22		24						
		กฟจ.ปิดคาน้ำ	ราย	1	1.00	2	2.00	4	4.00	4	1.00	4	0.00	6	4	6		8		10		12		14		16		สบค.				
		กฟส.หนองจิก	ราย	1	10.00	1	10.00	1	10.00	2	10.00	3	10.00	3	10.00	4		4		4		4		4		4		สบค.				
		กฟส.โคกโพธิ์	ราย	0	0.00	1	0.00	1	0.00	2	0	3	0	3	3	4		4		4		4		4		4		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.	สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	สะสม ม.ค.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	01.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์เสียงที่ลูกค้าของทุกทีมและ แนวทางการปรับปรุงแก้ไขจากระบบ CRM Plus และ VOC		กฟต.3	ครั้ง	-		-		1.00		1.00		1.00		2.00		2.00		2.00		3.00		3.00		3.00		4.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		



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			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.-ม.ค.	สะสม ม.ค.-ค.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.														
02 การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	01	Xoom มีกิจกรรมจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ - ผลสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย - แผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี	กพ.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		1.00		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
			กพ.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		100.00		100.00		100.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
03 สรุปรายงานการดำเนินงานและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนาทุกไตรมาส	02	จัดสัมมนาผู้ใช้ให้รายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือพิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กพ.3	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
			กพ.3	ครั้ง	N/A	N/A	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
แผนงานเพิ่มเติม: แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนใน	04	ผลการให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่ได้คำใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ กฟภ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	กพ.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		กฟฟ.ชั้น 1-3	กบส.(ผลส.)		
			กพ.3	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
05 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามหลักเกณฑ์ กฟภ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	3. ปิดตา	แยกสาย กฟฟ.	กพ.3	ร้อยละ	N/A		N/A		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		กฟฟ.ชั้น 1-3	กบส.(ผลส.)				
			กพ.3	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	3. ปิดตา	แยกสาย กฟฟ.	กพ.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		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
			กพ.3	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)

