

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานดำเนินการ	หน่วยวัด	เป้าหมาย ไตรมาส 1	เป้าหมาย ไตรมาส 2 (สะสม)	เป้าหมาย ไตรมาส 3 (สะสม)	เป้าหมาย ไตรมาส 4 (สะสม)
2. แผนงานความสามารถในการบริการขนส่งคน บัณฑิตนำเข้า : เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน นบ. ประจำปี2567 งานตามนโยบาย ข้อ 1.2 ความสามารถในการบริการขนส่งของสายงาน นบ.	2.4.4 การมีบัญชีงานระหว่างสายงานเข้าเป็นทรัพย์สิน หุบก. หุบ โดยภาระงานที่มีมูลค่าตั้งแต่50,000,000 บาท ขึ้นไป ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 30 ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 60 ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 80 ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 100	กฟผ.กข.ม	จำนวนเงิน	ร้อยละ 30	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100
	5.3 ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล GIS ของหม้อแปลงที่ OP&S มีผลการมีผิดพลาด ไม่แม่นยำตั้งแต่จุดเดียวกว่า 170 V, %loading หรือ แปลงมากกว่า 150%, %unbalance มากกว่า 100%, กรณีอื่นๆ ตามดุลยพินิจของแต่ละเขต เป้าหมาย : 100% (ภายในไตรมาส 3/2568)	กฟผ.กข.ม	จน. เครื่อง				
	4.3 ระบุสถานะการติดตั้งหม้อแปลงมือโย่งให้เพียงพอตาม ขนาดไม่เกิน250 kVA (Clearing Data) เป้าหมาย : 50% (ไตรมาส 1 = 12.50%, ไตรมาส 2 = 25%, ไตรมาส 3 = 37.50%, ไตรมาส 4 = 50%)	กฟผ.กข.ม	จน. เครื่อง				
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลงานระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ ปี 2568 (สถานะตั้งแต่ D1-F4)ให้ตรงกัน ใน 2 ระบบ (GIS กับ SAP (PS)) หุบก. หุบ โดยภาระ เป้าหมาย : 70%	กฟผ.กข.ม	จน. งาน	70%	70%	70%	70%
3. ร้อยละความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS ของสายงานภาค นบ.	3.3 Cleaning GIS Data จากข้อมูลแผนงานที่มีแปลงมาจัดทำเป็นงานในปี 2567จาก OP&S ให้ได้ ร้อยละ 100 (หมายเหตุ : หม้อ แปลงชนิดสก. Overload, Unbalance) เป้าหมาย : 100%	กฟผ.กข.ม	จน. เครื่อง	2	3	3	
	3.2 ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS ให้ตรงกันกับข้อมูลฟิสิกัลมิเตอร์จากระบบจากหน่วยที่มีฟิสิกัลค่าขาดตั้งแต่ไม่เกิน 10 เมตรต่อเนื่อง 4 เดือน (เป้าหมายจากรายงานพื้นที่บริการหน่วยตามตำแหน่งตัวมิเตอร์) เป้าหมาย : 90%	กฟผ.กข.ม	ร้อยละ 90 ของข้อมูลฟิสิกัลมิเตอร์	90		90	90
	3.1 ตรวจสอบการติดตั้งและวางหม้อแปลง กฟผ. หุบก. หุบ เป้าหมาย OP&S&GIS โดยไม่มี Error กับข้อมูลวันที่ 2 ธันวาคม 2567 เป้าหมาย : 100%	กฟผ.กข.ม	จน. เครื่อง	0			
	1.4 กฟผ. เป็นผู้ดำเนินการติดตั้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนการให้บริการแต่ละ กฟผ. เป้าหมาย : กฟผ. เป็นผู้ดำเนินการติดตั้ง เอง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนการให้บริการแต่ละ กฟผ.(เป้าหมายอ้างอิงจาก อวก. 110 ราย) (ปรับค่าเป้าหมายของปี 68 อีกครั้ง)	กฟผ.กข.ม	จน. รายเขต				รยค่าเป้าหมาย ปี 2568
1. แผนงานยกระดับการดำเนินงานชุดก๊าซ B2B และ B2C บัณฑิตนำเข้า (แผน ผวก., เน้นที่ก๊าซกลาง รย.ป. 67)	1.3 ดำเนินการให้บริการติดตั้ง Solar Rooftopเป้าหมาย : ดำเนินการติดตั้ง Solar Rooftop ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีการให้บริการ ลูกค้า 120 ครัวเรือนน้อยกว่า 550 kW (เป้าหมายอ้างอิงจากข้อตกลงของ รย.ก.บ.บ.) (ปรับค่าเป้าหมายของปี 68 อีกครั้ง)	กฟผ.กข.ม	จน. รายเขต				รยค่าเป้าหมาย ปี 2568
	1.1 พจนานุกรมจัดตั้งคณะทำงานติดตั้งและบำรุงรักษา Solar Rooftop ให้ครบทุกชุดตามงาน เป้าหมาย : 1 ชุด	กฟผ.กข.ม	จน. เขต/เขต	1			
	5.1 บริการจัดการหม้อแปลงตามระดับ แบ่งข้อมูลมีจัดทำหน่วยและดำเนินการขาย เป้าหมาย ไตรมาส 1 ให้ลดลง ร้อยละ 10 ของยอดคงเหลือ ณ 31 ธ.ค.67 ไตรมาส 2 ให้ลดลง ร้อยละ 20 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 1 ไตรมาส 3 ให้ลดลง ร้อยละ 30 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 2 (เดิม ร้อยละ 40) ไตรมาส 4 ให้ลดลง ร้อยละ 40 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 3 (เดิม ร้อยละ 50)	กฟผ.กข.ม	จำนวนเครื่อง	ไตรมาส 1 ให้ลดลง ร้อยละ 5 ของยอดคงเหลือ ณ 31 ธ.ค.67	ไตรมาส 2 ให้ลดลง ร้อยละ 15 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 2	ไตรมาส 3 ให้ลดลง ร้อยละ 25 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 2	ไตรมาส 4 ให้ลดลง ร้อยละ 30 ของยอดคงเหลือ ณ ไตร มาส 3
	4.1 บริการจัดการมิเตอร์ตามระดับ, แบ่งข้อมูลมีจัดทำหน่วยและดำเนินการขาย เป้าหมาย ไตรมาส 1 ให้ลดลง ร้อยละ 5 ของยอดคงเหลือ ณ 31 ธ.ค.67 ไตรมาส 2 ให้ลดลง ร้อยละ 15 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 1 (เดิม ร้อยละ 10) ไตรมาส 3 ให้ลดลง ร้อยละ 25 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 2 (เดิม ร้อยละ 20) ไตรมาส 4 ให้ลดลง ร้อยละ 30 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 3 (เดิม ร้อยละ 20)	กฟผ.กข.ม	จำนวนเครื่อง	ไตรมาส 1 ให้ลดลง ร้อยละ 5 ของยอดคงเหลือ ณ 31 ธ.ค.67	ไตรมาส 2 ให้ลดลง ร้อยละ 15 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 2	ไตรมาส 3 ให้ลดลง ร้อยละ 25 ของยอดคงเหลือ ณ ไตรมาส 2	ไตรมาส 4 ให้ลดลง ร้อยละ 30 ของยอดคงเหลือ ณ ไตร มาส 3
3. แผนงานความสามารถในการบริการขนส่งคน บัณฑิตนำเข้า : เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน นบ. ประจำปี2567 งานตามนโยบาย ข้อ 1.2 ความสามารถในการบริการขนส่งของสายงาน นบ.	3.1 วิศวกรผู้ดูแลมีรายชื่อตามผล เสนอ กฟผ. (การแต่งตั้งจัดเก็บในคำพิพากษา และระดับรองจากจัดเก็บเงิน) ตามเกณฑ์ที่ของ กฟผ.) เป้าหมาย จำนวน 4 คน ดำเนินการภายใน 15 วันหลังจากมีใบเสนอ	กฟผ.กข.ม	จำนวนครั้ง (รายชื่อ)	ภายใน 15วันหลังจากมีใบเสนอ (ระบุรายชื่อทั้งหมด)	ภายใน 15วันหลังจากมีใบเสนอ (ระบุรายชื่อทั้งหมด)	ภายใน 15วันหลังจากมีใบเสนอ (ระบุรายชื่อทั้งหมด)	ภายใน 15วันหลังจากมีใบเสนอ (ระบุรายชื่อทั้งหมด)
	2.4.3 การมีบัญชีงานระหว่างสายงานเข้าเป็นทรัพย์สิน หุบก. หุบ โดยภาระงานที่มีมูลค่าระหว่าง45,000,000-49,999,999 บาท ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 20 ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 40 ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 60 ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 80	กฟผ.กข.ม	จำนวนเงิน	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80
	2.4.2 การมีบัญชีงานระหว่างสายงานเข้าเป็นทรัพย์สิน หุบก. หุบ โดยภาระงานที่มีมูลค่าระหว่าง500,000-4,999,999 บาท ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 20 ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 40 ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 60 ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 80	กฟผ.กข.ม	จำนวนเงิน	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80
	2.4 การมีบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ปี 2568 2.4.1 การมีบัญชีงานระหว่างสายงานเข้าเป็นทรัพย์สิน หุบก. หุบ โดยภาระงานที่มีมูลค่าต่ำกว่า500,000 บาท ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 20 ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 40 ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 60 ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 80	กฟผ.กข.ม	จำนวนเงิน	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80
2. แผนงานความสามารถในการบริการขนส่งคน บัณฑิตนำเข้า : เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน นบ. ประจำปี2567 งานตามนโยบาย ข้อ 1.2 ความสามารถในการบริการขนส่งของสายงาน นบ.	2.3 ส่งผลการมีรายชื่อและรายชื่อของนิติเจ้าแปลงสวน หุบโดย 2.3.1 ณ รย.ก.บ.บ., ณ เขต. และที่ให้บริการสาธารณะ กฟผ. (กรณีที่ให้บริการสาธารณะกับ ณ.ย.หรือตรงจาก กฟผ.) ยกเว้น งานที่สัญญาในความ รับผิดชอบของสำนักงานใหญ่ เป้าหมาย ยอดสะสม กฟผ.2 ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 10 ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 40 ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 70 ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 100	กฟผ.กข.ม	จำนวนเงิน	ร้อยละ 10	ร้อยละ 40	ร้อยละ 70	ร้อยละ 100

2. แผนงานความสามารถในการบริหารแผนลงทุน ประจำปีฯ : เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของสาขา ณ ประจำปี2567 จำนวนไตรมาส คือ 1,2 ความสามารถในการบริหารแผนลงทุนของสาขา ณ	2.2 เป้าทางการใช้จ่ายค่าใช้จ่ายดำเนินงาน และงานจ้างเหมา ณP และ ณ I ทุกไตรมาส เป้าหมายยอดสะสม กฟผ.2 ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 10 ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 30 ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 70 ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 100	กฟผ.กวม	จำนวนเงิน	ร้อยละ 10	ร้อยละ 30	ร้อยละ 70	ร้อยละ 100
6. แผนงานเสริมจำนวนครั้งที่ให้คำชี้แจง (SAIF) ของระบบจำหน่ายและค่า // คำชี้แจงขอค่าไฟฟ้าชี้แจง (SAID) ของระบบจำหน่ายและค่า	6.7 ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายและค่าที่ตามสัญญาเดิมในไฟฟ้าภายในกว่า 200 V หรือลดหม้อแปลงลงไปถึง 100% ให้แล้วเสร็จ ภายใน เดือน ธ.ค. 2566(หมายเหตุสาขา WEIS ที่มีสถานะ D1 หรือหมายเหตุในสิ่ง PM2 ที่มีสถานะ TECCO) เป้าหมาย : ภายใน ธันวาคม 2568	กฟผ.กวม	จน. เครื่อง	0	9	6	6
6. แผนงานเสริมจำนวนครั้งที่ให้คำชี้แจง (SAIF) ของระบบจำหน่ายและค่า // คำชี้แจงขอค่าไฟฟ้าชี้แจง (SAID) ของระบบจำหน่ายและค่า	6.6 นำข้อมูลการวิเคราะห์ของ OPSS ในปี 2567 มาจัดทำแผนการปรับปรุงระบบจำหน่ายและค่าจัดทำตามความสำคัญของแผนงาน ปรับปรุง จัดทำงบประมาณ, แผนความถี่ของการตัด และแผนการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายและค่า โดยพิจารณาจากหม้อแปลงที่ผิดปกติทางหม้อแปลงและหม้อแปลง Low-voltage มากกว่า 100% เป้าหมาย : ภายในไตรมาส 1 2568	กฟผ.กวม	จน. เครื่อง	21	0	0	0
6. แผนงานเสริมจำนวนครั้งที่ให้คำชี้แจง (SAIF) ของระบบจำหน่ายและค่า // คำชี้แจงขอค่าไฟฟ้าชี้แจง (SAID) ของระบบจำหน่ายและค่า	6.5 ตรวจสอบและวิเคราะห์การจ่ายค่าของระบบจำหน่ายและค่าและหม้อแปลงโดยการใช้ข้อมูลจาก OPSS สถานะ ณ 2 ธันวาคม 2567 เป้าหมาย : ดำเนินการแก้ไขทุกหม้อแปลง 80% ของจุดเสี่ยงที่ตรวจพบ	กฟผ.กวม	จน. เครื่อง	21	0	0	0
6. แผนงานเสริมจำนวนครั้งที่ให้คำชี้แจง (SAIF) ของระบบจำหน่ายและค่า // คำชี้แจงขอค่าไฟฟ้าชี้แจง (SAID) ของระบบจำหน่ายและค่า	6.4 ดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติในระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายและค่า ตามข้อ 6.3และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) เป้าหมาย : ดำเนินการแก้ไขทุกหม้อแปลง 80% ของจุดเสี่ยงที่ตรวจพบ	กฟผ.กวม	จน. จุด	มากกว่า 80%	มากกว่า 80%	มากกว่า 80%	มากกว่า 80%
6. แผนงานเสริมจำนวนครั้งที่ให้คำชี้แจง (SAIF) ของระบบจำหน่ายและค่า // คำชี้แจงขอค่าไฟฟ้าชี้แจง (SAID) ของระบบจำหน่ายและค่า	6.3 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าในระบบจำหน่ายและค่า และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) เป้าหมาย : ดำเนินการตรวจสอบทุกหม้อแปลง (หน่วย : เครื่อง) 100% โดยกำหนด Patrol 33% ของจำนวนหม้อแปลงจำหน่ายภายใต้ความถี่ตามกำหนด กำหนด	กฟผ.กวม	จน. เครื่อง	50	70	100	135
5. แผนงานลดส่วนของการใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า (ภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ)	5.7 ดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติในระบบจำหน่ายและจุดตามข้อ 5.6และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) เป้าหมาย : 80% ของจุดผิดปกติที่ตรวจพบ	กฟผ.กวม	จน. จุด	มากกว่า 80%	มากกว่า 80%	มากกว่า 80%	มากกว่า 80%
5. แผนงานลดส่วนของการใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า (ภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ)	5.6 ตรวจสอบระบบจำหน่ายและค่า และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) เป้าหมาย : ดำเนินการตรวจสอบ ปีละ 2 ครั้ง (หน่วย : วงจร) 100% ของวงจรที่มีการจ่ายไฟ	กฟผ.กวม	ธ. วงจร	รอบที่ 1(4 วงจร)	รอบที่ 1(8 วงจร)	รอบที่ 2(4 วงจร)	รอบที่ 2(8 วงจร)
5. แผนงานลดส่วนของการใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า (ภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ)	5.5 ดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติในระบบจำหน่ายและค่าตามข้อ 5.4และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) เป้าหมาย : ดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติ 80% ของจุดผิดปกติที่ตรวจพบ	กฟผ.กวม	จน. จุด	ความถี่ 2 เดือนต่อครั้ง(เดือนมกราคม) นอกทั้งความถี่ เดือน พ.ค. และ เดือน ก.ย.	ความถี่ 1(8 วงจร) ทุกสิ้นเดือน ก.พ., เม.ย., พ.ค., มิ.ย., ส.ค., ก.ย., ต.ค., ธ.ค.	ความถี่ 2(4 วงจร) ทุกสิ้นเดือน ก.พ., เม.ย., พ.ค., มิ.ย., ส.ค., ก.ย., ต.ค., ธ.ค.	ความถี่ 2(8 วงจร) ทุกสิ้นเดือน ก.พ., เม.ย., พ.ค., มิ.ย., ส.ค., ก.ย., ต.ค., ธ.ค.
5. แผนงานลดส่วนของการใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า (ภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ)	5.4 ตรวจสอบระบบสายส่งไฟฟ้า และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) เป้าหมาย : ดำเนินการตรวจสอบ ปีละ 4 ครั้ง (หน่วย : วงจร) 100% ของวงจรที่มีการจ่ายไฟ	กฟผ.กวม	จน. วงจร	ความถี่ 2 เดือนต่อครั้ง(เดือนมกราคม) นอกทั้งความถี่ เดือน พ.ค. และ เดือน ก.ย.	ความถี่ 1(8 วงจร) ทุกสิ้นเดือน ก.พ., เม.ย., พ.ค., มิ.ย., ส.ค., ก.ย., ต.ค., ธ.ค.	ความถี่ 2(4 วงจร) ทุกสิ้นเดือน ก.พ., เม.ย., พ.ค., มิ.ย., ส.ค., ก.ย., ต.ค., ธ.ค.	ความถี่ 2(8 วงจร) ทุกสิ้นเดือน ก.พ., เม.ย., พ.ค., มิ.ย., ส.ค., ก.ย., ต.ค., ธ.ค.
2. แผนงานยกระดับความถี่ของข้อมูลลูกค้า	2.2.3 มีจำนวนผู้มีใช้งาน PEA Smart Plus ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 26 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบในปี 2567 (ใช้ฐานข้อมูลสิ้นปี 2566) (ยกเว้นเป้าหมายใหม่ ของปี 68) กว. เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 21.96 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่	กฟผ.กวม	จน. รายละคน	ไม่น้อยกว่า	ร้อยละ 18.96	ไม่น้อยกว่า	ร้อยละ 19.96
1. แผนงานยกระดับความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียSCM1 : Balanced Scorecard ของสาขาฯ (ณ) ประจำปี 2568	1.6.10 ติดตามผลการดำเนินงานของงานด้านจัดซื้อ WOM (กฟผ.กวม.) 1.6.10.2 ร้อยละการดำเนินงานในส่วนการจัดซื้อ เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กฟผ.กวม	จน. ร้อยละคน	-	-	-	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50
1. แผนงานยกระดับความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียSCM1 : Balanced Scorecard ของสาขาฯ (ณ) ประจำปี 2568	1.6.10 ติดตามผลการดำเนินงานของงานด้านจัดซื้อ WOM (กฟผ.กวม.) 1.6.10.1 ร้อยละการดำเนินงานในส่วนการจัดซื้อ เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กฟผ.กวม	จน. ร้อยละคน	-	-	-	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50
1. แผนงานยกระดับความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียSCM1 : Balanced Scorecard ของสาขาฯ (ณ) ประจำปี 2568	1.6.6 การเชื่อมโยงข้อมูลด้านและบันทึกผลการเชื่อมโยงข้อมูลด้านในโปรแกรม CRM Plusลูกค้ารายปี กฟผ.(L M), ไตรมาสละ 6 ราย, กฟผ.(S) กฟผ. ไตรมาสละ 3 ราย เป้าหมาย กฟผ.2 696 ราย	กฟผ.กวม	จน. รายละคน	6	12	18	24
2. แผนงานยกระดับความถี่ของข้อมูลลูกค้า	2.1.4 ประเมินผลการตอบสนองต่อลูกค้าที่ร้องเรียนและปฏิบัติตามขั้นตอนในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและข้อบกพร่องและปัญหาที่กระทบการดำเนินงานและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการแก้ไข ภายใน 5 วัน เป้าหมาย (ร้อยละ 100)	กฟผ.กวม	จน. ร้อยละ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
2. แผนงานยกระดับความถี่ของข้อมูลลูกค้า	2.1.3 การตอบสนองข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องส่งเรื่องให้ (พฤติกรรมพนักงาน การตอบสนองแจ้งคำชี้แจงและการดูแลลูกค้า ไฟฟ้า) ปีต่อข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน เป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85)	กฟผ.กวม	จน. ร้อยละ	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85
2. แผนงานยกระดับความถี่ของข้อมูลลูกค้า	2.1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป ปีต่อข้อร้องเรียน ปีภายใน 20 วัน เป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97) (คุณภาพ ไฟฟ้า, การให้บริการ และอื่นๆ)	กฟผ.กวม	จน. ร้อยละ	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97	ร้อยละ 97