

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2565

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.2 ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. เป้าหมาย

ระดับ Baseline + 4%
(5-Baseline)2
ระดับ Baseline + 4%
(5-Baseline)2

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. เป้าหมาย

Baseline + 4.00%
(5-Baseline)2

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ผู้ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 3 ยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	01 ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. และประเมินปัญหาความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile)	ครั้ง	-	-	1.00	-	-	-	-	-	1.00				คณะทำงาน	กองทุกกอง	
															ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
แผนงานหลักที่ 4 บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	01 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)														กบส.	กบส.(ผลส.)	
	01.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ	ร้อยละ	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00					กฟฟ.ชั้น 1-3	
	01.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00					กฟส. และ กฟย.	
																ผบศ.	
	01.3 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	01.4 ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ปิดได้ภายใน 24 ชั่วโมง	ร้อยละ	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00				กอก.	กฟฟ.ชั้น 1-3	
															กฟส. และ กฟย.		
	02 ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ)														กบส.	กบส.(ผลส.)	
	02.1 ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 วัน	ร้อยละ	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00					กฟฟ.ชั้น 1-3	
																กฟส. และ กฟย.	
	02.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 วัน	ร้อยละ	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00					ผบศ.	
	02.3 ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.4 ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.5 ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.6 ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดได้ภายใน 20 วัน	ร้อยละ	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	03 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข														กบส.	กบส.(ผลส.)	
	03.1 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน	ร้อยละ	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00					กฟฟ.ชั้น 1-3	
																กฟส. และ กฟย.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ / ผู้ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
																	ผบต.
	03.2 การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ร้อยละ	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน																
	04 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มี															กบล.	กบล.(ผลส.)
	นัยสำคัญพร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ใน																
	ระบบ KMS																
	04.1 ดำเนินการจัดทำ OPL หรือ OPK เกี่ยวกับการจัดการ	เรื่อง	-	-	-	-	1.00	-	-	-	1.00						
	ข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของพนักงาน																
	ในสังกัด																
	05 การดำเนินการตามแผนสนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ																
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า																
	05.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมทั้ง	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					ผวธ.	กвт.ภ4
	ถ่ายทอดแผนงาน/แนวทางฯ ไปสู่ระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง																
	05.2 รายงานผลการดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงาน	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1.00	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	เชิงป้องกัน																
	06 กระบวนการจัดการเสียงของลูกค้า (PEA Vcare/PEA VOC)															กบล.	กบล.(ผลส.)
	06.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเสียงของลูกค้า	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00						กฟฟ.ชั้น 1-3
																	กฟส. และ กฟย.
	06.2 ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารการเสียงของลูกค้า	ครั้ง	1.00	-	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						ผบต.
	06.3 ติดตาม สรุปผล และวิเคราะห์ กระบวนการจัดการเสียงของค้	ครั้ง	3.00	-	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)																

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2565

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างค่านาเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.3 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
- กลุ่มภาครัฐ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ)
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.5

ระดับ 4.5

ระดับ 4.5

ระดับ 4.5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 50

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ผู้ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 5 งานบริการการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	01 การปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP ในปี 2565															คณะทำงาน	คณะทำงาน
	01.1 วางแผนการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565 (PEA Shop สุราษฎร์ธานี และ PEA Shop ภูเก็ต)	ครั้ง	1.00		-				-		1.00					ปิดศูนย์บริการ	ปิดศูนย์บริการ
	01.2 ความสำเร็จในการดำเนินการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า	ร้อยละ	100.00	-	-	-	-	-	-	-	100.00		0.300	0.300		กฟจ.ภูเก็ต	กฟจ.ภูเก็ต
	เทียบกับตามแผนการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565																
แผนงานเพิ่มเติมที่ 1 แผนงานพัฒนา Digital Customer Experience	01 ส่งเสริมประชาสัมพันธ์การให้บริการออนไลน์															กฟท.	กฟท.
	01.1 ส่งเสริมประชาสัมพันธ์การให้บริการออนไลน์ให้บริการแล้ว ตั้งแต่ปี 2564 (ชำระค่าไฟฟ้า, ขอใช้ไฟฟ้าใหม่, ขอขยายเขต)	ครั้ง	1.00	-	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00					และ กบส.	และ กบส.
																	กฟฟ. ชั้น 1-3
	01.2 ความสามารถในการเพิ่มจำนวนการให้บริการออนไลน์ (ชำระค่าไฟฟ้า, ขอใช้ไฟฟ้าใหม่, ขอขยายเขต)	ร้อยละ	5.00	-	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						ผบศ.
	01.3 ความสามารถในการใช้ Smart Card Reader สำหรับให้บริการ	ร้อยละ	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2565

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความ
น่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.8 ร้อยละของลูกค้ายรายสำคัญ (Key Account) ต่อลูกค้า High Value

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 70

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.4234

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ผู้ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	01 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ																
	01.1 ขออนุมัติแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00		7.814	7.814	กบส.	กบส.(ผลส.)
	เป้าหมาย ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย																กฟฟ.ชั้น 1-3
	ผลจ.กฟฟ.ชั้น1-3/ผู้แทน ไตรมาสละ 6 ราย																กฟส.
	01.2 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565																
	01.2.1 ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	ราย	3.00	-	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00	-				กบส.	กบส.(ผลส.)
	01.2.2 ผลจ.กฟฟ.ชั้น 1/ผู้แทน ไตรมาสละ 8 ราย	ราย	8.00	-	8.00	-	8.00	-	8.00	-	32.00					กบส.	กฟฟ.ชั้น 1
	ในสังกัด กฟต.2 มีจำนวน 1 กฟฟ.																
	01.2.3 ผลจ.กฟฟ.ชั้น 2-3/ผู้แทน ไตรมาสละ 6 ราย	ราย	96.00	-	96.00	-	96.00	-	96.00	-	384.00					กบส.	กฟฟ.ชั้น 2-3
	ในสังกัด กฟต.2 มีจำนวน 16 กฟฟ.																
	01.2.4 ผลจ.กฟส./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	ราย	78.00	-	78.00	-	78.00	-	78.00	-	312.00					กบส.	กฟส.
	ในสังกัด กฟต.2 มีจำนวน 26 กฟฟ.																
	กฟส.อ.ชะอวด = 3 ราย/ไตรมาส	ราย	3.00		3.00		3.00		3.00		12.00						ผบต.
	01.3 บันทึกเสียงของลูกค้าในระบบสารสนเทศ (CRM Plus) และ VOC System (เฉพาะ ผชก. และ ผลจ.กฟฟ.ชั้น1-3)	เรื่อง	107.00	-	107.00	-	107.00	-	107.00	-	428.00					กบส.	กบส.(ผลส.)
	(เยี่ยมลูกค้า 1 รายต้องบันทึกเสียงของลูกค้าที่สำคัญอย่างน้อย 1 เรื่อง)																กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟส.อ.ชะอวด = 3 ราย/ไตรมาส	เรื่อง	3.00		3.00		3.00		3.00		12.00						ผบต.
	01.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์เสียงที่สำคัญของลูกค้าและแนวทางปรับปรุงแก้ไขจากระบบ CRM Plus และ VOC	ครั้ง	1.00	-	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00					กบส.	กบส.(ผลส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ / ผู้ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	02 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่															กบล.	กบล.(ผลส.)
	02.1 สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น พาณิชย์จังหวัด	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00						กฟฟ.ชั้น 1-3
	อุตสาหกรรมจังหวัด องค์การส่วนท้องถิ่น																สบต.
	02.2 คัดกรองและรวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่คาดว่าจะ是客户รายใหม่	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00						
	02.3 จัดทำแผนงานในการติดต่อ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00						
	02.4 ดำเนินการตามแผนโดยติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อแนะนำข้อมูล	ครั้ง	1.00	-	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	เกี่ยวกับบริการขอใช้ไฟฟ้า และบริการเสริมต่างๆ หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม																
	02.5 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่	ครั้ง	1.00	-	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	03 การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่																
	03.1 ขออนุมัติการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	- ผลสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย																กฟฟ.ชั้น 1-3
	- แผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี																
	03.2 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ	ร้อยละ	-	-	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ																กฟฟ.ชั้น 1-3
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.																
	03.3 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา	ครั้ง	-	-	1.00	-	1.00	-	1.00	-	3.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	ทุกไตรมาส																กฟฟ.ชั้น 1-3
	04 งานกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)																
	04.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนการดำเนินงาน	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	พร้อมแต่งตั้งพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ																กฟฟ.ชั้น 1-3, กบส.
	04.2 สรุปรายงานการดำเนินงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ลงในระบบ	ครั้ง	1.00	-	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	CRM Plus ทุกไตรมาส																กฟฟ.ชั้น 1-3, กบส.
																	สบต.
	04.3 กำหนดหลักเกณฑ์ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญดีเด่น (KAMR Award)	ครั้ง	-	-	1.00	-	-	-	-	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	03.4 ประกาศผลพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญดีเด่น (KAMR Award)	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1.00	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	04.5 ประชุมทบทวนกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1.00	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	(Key Account Management) และเตรียมความพร้อมสำหรับปี 2566																
	05 งานบริหารผู้จัดการศูนย์งานบริการ (Front Manger)																
	05.1 ทบทวนและแต่งตั้ง FM ให้ครบถ้วนทั้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	ภายในเดือน ม.ค. 2565																กฟฟ.ชั้น 1-3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ /ผู้ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
																	กฟผ. และ กฟย.
	05.2 ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน และหลักเกณฑ์การประเมินให้ FM ทราบ (รอการถ่ายทอดคู่มือจาก กกต.)	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-					กบล.	กบล.(ผลส.)
	05.3 ติดตามประเมินผล/ปรับปรุง และสรุปรายงานผลความพึงพอใจในระบบ Customer Smile Feedback	ครั้ง	3.00	-	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
	กฟส.อ.ชะวอด = 3 ครั้ง/เดือน	ครั้ง	3.00		3.00		3.00		3.00		12.00						กฟผ. และ กฟย.
																	FM
แผนงานเพิ่มเติมที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ																	
	01.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ในเชิงลึก	ครั้ง	-	-	1.00	-	-	-	-	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
																	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟผ.
	01.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	ครั้ง	-	-	-	-	1.00	-	-	-	1.00					กบล.	กบล.(ผลส.)
																	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟผ.
																	ผบต.