แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565
(ทบทวนครั้งที่ 1)

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับ (5-Baseline)
2.2 ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับ (5-Baseline)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจในการดเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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		
				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	กฟต.3	ครั้ง	-		-		-		-		-		-		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อม																											ผอภ.(ภ4)	
	จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile)																											กฟต.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	01.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ	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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
ข้อร้องเรียนของ กฟภ."																													
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)																													
	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.			
	3. ปัตตานี ปัตตานี		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			
		กฟจ.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		100.00		100.00		ผบค.	
		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		100.00		100.00		ผบต.	
		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		100.00		100.00		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.			
	01.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	กฟต.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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี ปัตตานี		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			
		กฟจ.ปัตตานี	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	95%	95.00		95.00		95.00		ผบค.	
		กฟส.หนองจิก	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		95.00		95.00		ผบต.	
		กฟส.โคกโพธิ์	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		95.00		95.00		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		
				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 ข้อร้องเรียนทั่วไป 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.ปัตตานี	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		80.00		80.00		ผบค.	
		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		80.00		80.00		ผบต.	
		กฟส.โคกโพธิ์	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		80.00		80.00		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 ข้อร้องเรียนสัญแร่งด่วน (IA/IR 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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		100.00		100.00		ผบค.	
		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		100.00		100.00		ผบต.	
		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		100.00		100.00		ผบต.	
	02 ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ (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.		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	02.1 ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 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			
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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	90%	90.00		90.00		90.00		ผบค.	
		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		90.00		90.00		ผบต.	
		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		90.00		90.00		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.			
	02.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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	90%	90.00		90.00		90.00		ผบค.	
		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		90.00		90.00		ผบต.	
		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		90.00		90.00		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.			
	02.3 ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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	90%	90.00		90.00		90.00		ผบป.	
		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		90.00		90.00		ผบง.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ร้อยละ	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00		90.00		90.00		90.00		ผบง.	

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.			
				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 ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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	90%	90.00		90.00		90.00		ผบค.	
		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		90.00		90.00		ผบต.	
		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		90.00		90.00		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.			
	02.5 ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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	90%	90.00		90.00		90.00		ผบป.	
		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		90.00		90.00		ผบง.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ร้อยละ	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00		90.00		90.00		90.00		ผบง.	
				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 ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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	90%	90.00		90.00		90.00		ผบค.	
		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		90.00		90.00		ผบต.	
		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		90.00		90.00		ผบต.	
	03 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข			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 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า	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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	และปัญหาไฟกระพริบตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน																												
	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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		100.00		100.00		ผปบ.	
		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		100.00		100.00		ผกป.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	0%	100.00	0%	100.00	0%	100.00		100.00		100.00		100.00		ผกป.	

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.			
				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	06 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	กฟต.3	ครั้ง	N/A		1		1		1		1		2		2		3		3		3		4		4		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ																												
	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	กฟต.3	ราย	N/A		N/A		100		100		100		200		200		200		300		300		300		400		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)																												
	(ไตรมาสละ 100 ราย/เขต)																												
	07.2 รายงานข้อมูลลูกค้า เพื่อสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์																											กฟฟ.ชั้น 1-3	กบล.(ผลส.)
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน																												
	(ไตรมาสละ 10 ราย/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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	ราย	N/A		N/A		10		10		10		20		20		20		30		30		30		40			
		กฟจ.ปัตตานี	ราย	N/A		N/A		10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	20	20	30	30	30		30		40		ผบค.	
		กฟส.หนองจิก	ราย	N/A		N/A		10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	20	20	30	30	30		30		40		ผบต.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ราย	N/A		N/A		10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	20	20	30	30	30		30		40		ผบต.	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565
(ทบทวนครั้งที่ 1)

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.3 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย ระดับ 4.5
(บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ ระดับ 4.5
(อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
- กลุ่มภาครัฐ ระดับ 4.5
(ราชการและรัฐวิสาหกิจ)
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ระดับ 4.5
(Key Account Customer)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 50
ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) (Activities / Action Steps)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	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.			
แผนงานหลักที่ 5 งานบริหารการปิดให้บริการ	01 การปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP ในปี 2565																												
ศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	01.1วางแผนการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565	กฟต.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		กบล.(ผลส.)	กบล.(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.			
	01.2. ความสำเร็จในการดำเนินการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า	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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เทียบกับตามแผนการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565																												
	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. พัทลุง	พัทลุง	แห่ง	-		-		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			
	3. หาดใหญ่	หาดใหญ่	แห่ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		1			
	4. สงขลา	สงขลา	แห่ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		1		1		1			
	5. ยะลา	ยะลา	แห่ง	-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		-		1			
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อ	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.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
รักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	01.1 ขออนุมัติแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565	กฟต.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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนใน	เป้าหมาย รผก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย																												
การให้บริการลูกค้า	ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย																												
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3./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.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	01.2.1 รผก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	กฟต.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		กบล.(ผลส.)	กบล.(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.			
	01.2.4 ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	กฟต.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		กบล.(ผลส.)	กบล.(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		
				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 โครมาสละ 6 ราย	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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	กฟฟ.ชั้น1-3 ในสังกัด กฟต.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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	ราย	2		4		6		8		10		12		14		16		18		20		22		24			
		กฟจ.ปัตตานี	ราย	1	1.00	2	1.00	4	4.00	4	4.00	4	0	6	3	6	0%	8	8	10	10	12		14		16		ผบต.	
		กฟส.หนองจิก	ราย	1	10	1	10	1	10	2	10	3	10	3	10	4	10	4	10	4	16	4		4		4		ผบต.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ราย	0	0.00	1	0.00	1	3.00	2	3.00	3	0	3	3	4	4	4	0	4	0	4		4		4		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.			
	01.3 บันทึกเสียงข้อลูกค้าในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)	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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	และ VOC System																												
	(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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	ราย	2		4		6		8		10		12		14		16		18		20		22		24			
		กฟจ.ปัตตานี	ราย	1	1	2	2	4	4	4	1	4	0	6	4	6	2	8	8	10	10	12		14		16		ผบต.	
		กฟส.หนองจิก	ราย	1	10	1	10	1	10	2	10	3	10	3	10	4	10	4	10	4	16	4		4		4		ผบต.	
		กฟส.โคกโพธิ์	ราย	0	0	1	0	1	0	2	0	3	0	3	3	4	4	4	0	4	0	4		4		4		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 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์เสียงที่สำคัญของลูกค้าและ	กฟต.3	ครั้ง	-		-		1.00		1.00		1.00		2.00		2.00		2.00		3.00		3.00		3.00		4.00		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	แนวทางปรับปรุงแก้ไขจากระบบ CRM Plus และ VOC																												
	02 การจัดสัมนาลูกค้ารายใหญ่			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 ขออนุมัติการจัดสัมนาลูกค้ารายใหญ่	กฟต.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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	- ผลสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย																												
	- แผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี																												
				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	กฟต.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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ																												
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.																												
				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 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		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ทุกไตรมาส																												
แผนงานเพิ่มเติม แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อ	04 ผลการให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 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		กฟฟ.ชั้น1-3	กบล.(ผลส.)
รักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	กฟก. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)																												
และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนใน	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.			
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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		100.00		100.00		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		100.00		100.00		ผบต.	
		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		100.00		100.00		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.			
	05 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามหลักเกณฑ์	กฟต.3	ร้อยละ	N/A		N/A		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		กฟฟ.ชั้น 1-3	กบล.(ผลส.)
	กฟก. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)																												
	แยกราย กฟฟ.																												
	3. ปัตตานี	ปัตตานี	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			
		กฟจ.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		100.00		100.00		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		100.00		100.00		ผบต.	
		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		100.00		100.00		ผบต.	
แผนงานเพิ่มเติม แผนงานการให้บริการลูกค้า	06 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริขอการสะดวก																											กฟฟ.ชั้น1-3	กบล.(ผลส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม เป้า	มกราคม ผล	กุมภาพันธ์ เป้า	กุมภาพันธ์ ผล	มีนาคม เป้า	มีนาคม ผล	เมษายน เป้า	เมษายน ผล	พฤษภาคม เป้า	พฤษภาคม ผล	มิถุนายน เป้า	มิถุนายน ผล	กรกฎาคม เป้า	กรกฎาคม ผล	สิงหาคม เป้า	สิงหาคม ผล	กันยายน เป้า	กันยายน ผล	ตุลาคม เป้า	ตุลาคม ผล	พฤศจิกายน เป้า	พฤศจิกายน ผล	ธันวาคม เป้า	ธันวาคม ผล	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงานข้อมูล
				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.			
	(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.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
1. ยะลา	ยะลา	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
2.เบตง	บตง	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
3. กฟส.บันนังสตา	กฟส.บันนังสตา	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
4. กฟส.ตะโหมด	กฟส.ตะโหมด	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
5. กฟส.ควนขนุน	กฟส.ควนขนุน	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
6. กฟส.โคกโพธิ์	กฟส.โคกโพธิ์	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
7. กฟส.ตากใบ	กฟส.ตากใบ	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
8. กฟส.รือเสาะ	กฟส.รือเสาะ	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
9. กฟส.สทิงพระ	กฟส.สทิงพระ	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
10. กฟส.นาทวี	กฟส.นาทวี	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
11. กฟส.สะบ้าย้อย	กฟส.สะบ้าย้อย	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
12. กฟส.รัตภูมิ	กฟส.รัตภูมิ	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
13. กฟส.สะงู	กฟส.สะงู	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
14. กฟส.เทพา	กฟส.เทพา	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
15. กฟย.ควนเนียง	กฟย.ควนเนียง	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
16. กฟย.เขาชัยสน	กฟย.เขาชัยสน	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
17. กฟย.ป่าบอน	กฟย.ป่าบอน	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
18. กฟย.ศรีสาคร	กฟย.ศรีสาคร	วิธีการ		จัดทำใบสมัคร		จัดทำใบสมัคร		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน		สปน. ตรวจประเมิน			
	07 แผนงานรักษาระดับการให้บริการตามเกณฑ์ GECC																											กฟฟ.ชั้น1-3	กบล.(ผลส.)
	07.1 กำหนดและอนุมัติแผนงานการตรวจประเมิน		ครั้ง	1																									
	07.2 ตรวจประเมินภายในตามแผนงาน																												
	(ทั้งนี้ กฟฟ.ได้อยู่ในข้อ 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.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปัตตานี (กฟส.และกฟย.ในสังกัด)	ปัตตานี (กฟส.และกฟย.ในสังกัด)	วิธีการ	N/A		ประเมินตนเอง		ประเมินตนเอง		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		กพข. ตรวจประเมิน		แก้ไขตามตรวจประเมิน		แก้ไขตามตรวจประเมิน		แก้ไขตามตรวจประเมิน		รายงานผลการแก้ไข		รายงานผลการแก้ไข		รายงานผลการแก้ไข			