

แบบปฏิบัติการสาขานาถกลางและใต้ ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KR)	4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- SQ2 พัฒนาระบบ	- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ	- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel	- ระดับ 42.5
เชิงดิจิทัลและยกระดับ	New Normal (Digital Customer Experience)	- ของ กฟผ.	
(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าของเมือง		- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ	- ร้อยละ 100
ความพึงพอใจของลูกค้าและมีส่วนได้ส่วนเสีย		Pea Smart Plus	
		- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ระดับ 4.4859
		: กลุ่มลูกค้ารายย่อย	- ระดับ 4.4837
		: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่	- ระดับ 4.4781
		: กลุ่มภาครัฐ	- ระดับ 4.4959
		: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	- ระดับ 4.4489
		- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill	- Base Line +75%
		- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus	- ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้านราย
		- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่เปิดให้บริการ	- ร้อยละ 100
		เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการเปิดให้บริการ	
		- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด	- ระดับ 5
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KR)	7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)	
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานนาถกลางและใต้	- รอค่าเป้าหมาย	
New Normal (Digital Customer Experience)			

		หมายเหตุสำคัญ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
--	--	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				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	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล							
	2) มาตรฐานการขอใช้ไฟฟ้า นอกเขตชุมชน 3 วันทำการ																															
	17.กฟลง.เปิดดาบิ	เปิดดาบิ	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90						
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90						
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90						
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90						
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90						
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90						

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(ตลอด)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)			
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.							
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล						
3) การขยายเขตระบบไฟฟ้า ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร ในเขตชุมชน 10 วันทำการ	8. กฟอ.ปัตตานี	ปัตตานี โคกโพธิ์ หนองจิก	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	กฟพ.	มส.บ.บ.(ก3)	(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
	ร้อยละ		90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	มส.บ.					
	ร้อยละ		90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	มส.บ.					

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				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	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล							
4) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ส่งง.(กท) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5) กบส. สรุปแจ้งความต้องกรมัตตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้ กบท. เดือนละ 1 ครั้ง ภายในวันที่ 5 ของเดือน 6) กบท. จัดหาเมล็ดอร์และอุปกรณ์ประกอบให้กรมภายใน 30 วัน 7) กตส. ติดตามข้อมูลในระบบงาน SCS ให้สามารถนำขึ้นระบบ SAP ให้ครบถ้วนภายในเดือน 100% 8) การใช้เงินระบบ WOM ให้ครบทุก กทพ. ครบ 100% 17.กทง.ปัตตานี 18.กทง.ยะหริ่ง 19.กทง.ยะหริ่ง 20.กทง.โคกโพธิ์ 21.กทง.แม่ลาน 22.กทง.หนองจิก	ผบ.ร.กบส. ผบ.ร.กบส. กบท. กตส. ปัตตานี ยะหริ่ง ยะหริ่ง โคกโพธิ์ แม่ลาน หนองจิก	ครั้ง ครั้ง ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ	-	-	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	ผบ.ค. กทง.ยะหริ่ง ผบ.ค. กทง.แม่ลาน ผบ.ค.	ผบ.ร.กบส. ผบ.ร.กบส. กบท. กตส. ผบ.ร.กบส.	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						100	100	100					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล							
1.3 การใช้งานระบบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ใช้ไฟฟ้า ทุกราย (100%)	17.ทฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟฟ. ผบค. กฟย.ยะหริ่ง กฟย.ยะรัง ผบค. กฟย.แม่ลาน ผบค.	ผบค.กบค.(ค3)			
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100						
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100						
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100						
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100						
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100						

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				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	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
1.4 การใช้งานระบบทะเบียนราษฎร ในการรับทำร้องขอใช้ไฟฟ้า (100%)	17.กฟลง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟฟ.	สบค.กบค.(ค3)					
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟย.ยะหริ่ง						
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟย.ยะรัง						
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สบค.						
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟย.แม่ลาน						
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สบค.						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เฉลี่ยต่อม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.						
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
1.5 การรับทำหรือขยายเขตผ่านระบบ SCS/ICS	กฟย. ปัตตานี	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟฟ. ผบศ.	ผบศ.ภาค (P3)				
	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟย.ยะหริ่ง					
	ยะรัง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟย.ยะรัง					
	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบศ.					
	แม่ลาน	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟย.แม่ลาน					
	หนองจิก	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบศ.					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.						
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าและการวัดผลของลูกค้าและการวัดผลของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นคา (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่ตกประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่ตกประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินาของลูกาที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินา และแจ้งให้ กอช. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย 1.) สัดส่วนการตกประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด	2.1 การวัดผลของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการวัดผลของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน (รวมมีฐานข้อมูลลูกค้าและการวัดผลของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นคา (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่ตกประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่ตกประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินาของลูกาที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินา และแจ้งให้ กอช. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย 1.) สัดส่วนการตกประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด	กฟต.3	ร้อยละ	-	-	25.00	25.00	25.00	50.00	50.00	50.00	75.00	75.00	75.00	100.00	กฟต.1,2,3 กฟต.1,2,3	ผบธ.ภยธ.(ค3)															
	8.กฟจ.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	กฟฟ.	ผบธ.ภยธ.(ค3)				
	9.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	FM						
	10.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบธ.						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Strategic Initiatives หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เฉลี่ย)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.						
				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	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
	2) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859	8.กาฬง.เปิดดาบี 9.กาฬง.โคกโพธิ์ 10.กาฬง.หนองจิก	คะแนน	4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		กาฬฟ. FM	ผบ.ร.กาฬ.(ค3)			
			คะแนน	4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		ผบ.ค.				
			คะแนน	4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		ผบ.ค.				
	3) กบ.ล. ติดตามและรายงานสรุปและวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กฟภ.1,2,3 กฟภ.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบ.ล.	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		กาฬฟ. FM	ผบ.ร.กาฬ.(ค3)			
	4) กค.ล. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กค.ล.	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		กาฬฟ. FM	กค.ล.(ค3)			
	หมายเหตุ : Front Manager กฟภ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback																															

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(ตลอดขม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. ขอบประมาณ (ด้านบาท)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ธ.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
PEA Mobile Application PEA – Line chat PEA website Social network PEA – Voice Digital Physical Survey ETC โครงการพัฒนาระบบข้อมูลเชิงลึกด้วยเทคโนโลยี Big Data และ Data Science เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดต้นทุนการดำเนินงานโดยนำข้อมูลเชิงลึกมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบ Dashboard (Data Box & Smart Chart) ระบบข้อมูลเชิงลึกเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้วยเทคโนโลยี Big Data และ Data Science (Data Box & Smart Chart) 2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) เป้าหมาย - กฟผ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง 17.กฟผ. ปิดดาต้า 18.กฟผ. ยะหริ่ง 19.กฟผ. ยะหริ่ง 20.กฟผ. โกลโพนี 21.กฟผ. แม่ลาน 22.กฟผ. นบอจิก 3 กฟผ.1,2,3 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System ส่ง(กฟผ) ภายใน 20 วันหลังถึงไตรมาส 2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องกรให้กับลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 36 สถานี กฟผ.1 จำนวน 7 สถานี กฟผ.2 จำนวน 10 สถานี กฟผ.3 จำนวน 2 สถานี กฟผ.1 จำนวน 3 สถานี กฟผ.2 จำนวน 8 สถานี กฟผ.3 จำนวน 6 สถานี 2.2.1 ตรวจวัดและสุ่มรายงานวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า สฟฟ.๑ลง กฟผ.(ค3) 2.2.2 ตรวจวัดและสุ่มรายงานวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า สฟฟ.ด้านนอก กฟผ.(ค3) 2.2.3 ตรวจวัดและสุ่มรายงานวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า สฟฟ.พิธอง กฟผ.(ค3) 2.2.4 ตรวจวัดและสุ่มรายงานวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า สฟฟ.วัดคูบ กฟผ.(ค3) 2.2.5 ตรวจวัดและสุ่มรายงานวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า สฟฟ.ทุ่งสูง กฟผ.(ค3) 2.2.6 ตรวจวัดและสุ่มรายงานวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า สฟฟ.ปิดดาต้า 2 กฟผ.(ค3) 3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน ข้อมูลลูกค้า (Customer Analyst) คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสที่ยั่งยืน เป้าหมาย 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขต ติดตั้งใหม่แปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าหน่วยละ 70 ของขนาดติดตั้งใหม่แปลง (ภายในเดือน ม.ค. 2567) 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่สนใจใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่สนใจใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งใหม่แปลงร่วมกันเกิน 100 KVA	กฟผ.3	ร้อยละ	-	-	-	25.00	-	25.00	-	25.00	-	50.00	-	50.00	-	50.00	-	75.00	-	75.00	-	75.00	-	100.00	-	กฟผ.1,2,3 กฟผ.1,2,3	ผลส.กบส.(ค3)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	กฟผ.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100</

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เฉลี่ย)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.						
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			(1)ลงทุน	(2)ค่าการ	รวม
3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน (อ้างจาก 3.1.1) - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1 3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน ตั้งแต่ 100 KVA) ร้อยละ 20 เป้าหมาย 1.) จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน (เดือน ม.ค. 67)	กฟผ.3 กฟผ. 8.กฟผ.ปัตตานี 9.กฟผ.โคกโพธิ์ 10.กฟผ.หนองจิก 8.กฟผ.ปัตตานี 9.กฟผ.โคกโพธิ์ 10.กฟผ.หนองจิก กฟผ.3 กฟผ. 8.กฟผ.ปัตตานี 9.กฟผ.โคกโพธิ์ 10.กฟผ.หนองจิก	ร้อยละ ครั้ง ครั้ง ครั้ง ครั้ง ครั้ง ครั้ง ร้อยละ ครั้ง ครั้ง ครั้ง	-	-	25.00	25.00	25.00	50.00	50.00	50.00	75.00	75.00	75.00	100.00	ผลส.ภบส.(ค3)	ผลส.ภบส.(ค3)																
			-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)														
			-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)														
			-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)														
			-	-	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	ผลบ.ภบส.(ค3)	ผลส.ภบส.(ค3)															
			-	-	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)																
			-	-	1	1	1	2	2	3	3	3	4	ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)																	
			-	-	1	1	1	2	2	3	3	3	4	ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)																	
			-	-	25.00	25.00	25.00	50.00	50.00	50.00	75.00	75.00	75.00	100.00	กฟผ.1,2,3	ผลส.ภบส.(ค3)																
																		ผลส.ภบส.(ค3)														
																			ผลส.ภบส.(ค3)													
																			ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)												
																			ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)												
																			ผลบ.ภบส.	ผลส.ภบส.(ค3)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Strategic Initiatives หรือ Strategic In	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบวก)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	2) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	กฟผ.	ร้อยละ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				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	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล							
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ ข้อมูลเขียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย 1.) กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนบททวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วันหลังจากสิ้นสุดไตรมาส 8.กฟผ ปิตดาภิ 9.กฟผ โศภโษ 10.กฟผหนองจิก 2.) กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.1,2,3 กฟผ.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังจากสิ้นสุดไตรมาส	กฟผ.3 <																														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic In	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(ระยะสั้น)																	12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. งบประมาณ (ล้านบาท)									
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.			ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.					
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	(1)จอจน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพ ของโรงงาน	4.1 การบริหารจัดการของโรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจของชุมชน 4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงงาน ดังนี้ (1) การลดของเสีย (ด้านบริการ) โดยรวม - จัดซื้อของเสียทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - จัดซื้อของเสียทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - จัดซื้อของเสียทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - จัดซื้อของเสียส่งผู้รับ (A/R ช่าง) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การลดของเสีย (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพให้พึงพอใจ-เกิน) - การปิดซื้อของเสีย ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การลดของเสีย (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน-การลงหน่วย/แจ้งให้พนักงานตรวจสอบจ่ายให้) - การปิดซื้อของเสีย ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาคอยเสนอข้อเท็จจริงขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้จำหน่ายภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการในการจัดการของเสียโรงงานให้เป็นไปตาม คำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปของเสียโรงงานทุกไตรมาส หมายเหตุ : ไม่รวมของเสียประเภทขี้เถ้าประพตัมขี้เถ้า (1) การลดของเสีย (ด้านบริการ) โดยรวม 1.) ของเสียทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)	กฟผ.3	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟผ.1,2,3	ผล.กบอ.(ค3)			
	17.กฟผ.ปัตตานี		ปัตตานี	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สมค.			
	18.กฟผ.ยะหริ่ง		ยะหริ่ง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สมค.			
	19.กฟผ.ยะรัง		ยะรัง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สมค.			
	20.กฟผ.โคกโพธิ์		โคกโพธิ์	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สมค.			
	21.กฟผ.แม่ลาน		แม่ลาน	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สมค.			
	22.กฟผ.หนองจิก		หนองจิก	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		สมค.			

แผนงาน / โครงการ / งาน Strategic Initiatives หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																				12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)						
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.				พ.ย.		ธ.ค.		(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล					
	2.) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)																															
	17.กฟช.ปทุมธานี	ปทุมธานี	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	18.กฟช.ยะลา	ยะลา	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	19.กฟช.ยะลา	ยะลา	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	20.กฟช.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	21.กฟช.แม่ฮ่องสอน	แม่ฮ่องสอน	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	22.กฟช.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				

แผนงาน / โครงการ / งาน Strategic Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																				12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)				
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.				พ.ย.		ธ.ค.		
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล	เป้า	ผล	
3.) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)	17.กฟง.ปทุมธานี	ปทุมธานี	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	ผบ.ค.			
	18.กฟย.ยะลา	ยะลา	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	ผบ.ค.			
	19.กฟย.ยะลา	ยะลา	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	ผบ.ค.			
	20.กฟผ.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	ผบ.ค.			
	21.กฟย.แม่ฮ่องสอน	แม่ฮ่องสอน	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	ผบ.ค.			
	22.กฟย.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	ผบ.ค.			

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
				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	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
4.) ชื่อเรื่องเรียนคำเชิญส่วนตัว (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)	17.กฟลง.เปิดดาบิ	ปิดดาบิ	ร้อยละ	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบ.ค.					
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบ.ค.					
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบ.ค.					
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบ.ค.					
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบ.ค.					
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบ.ค.					

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																						12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.				ธ.ค.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
(3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน-การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า-การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)	17.ภพจ.เปิดดำเนินการ	ปิดดำเนินการ	ร้อยละ	80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80		80	

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																		12. หน่วยที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)								
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.				ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล	เป้า	ผล					
(4) ระยะเวลาตอบสนองต่อลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ให้บริการใน 5 วัน (ร้อยละ 100)		17.กฟจ.ปทุมธานี	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผลค.				

[illegible]

แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(ผลรวม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. ขอบประมาณ (ด้านบาท)				
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)ค่าการ	รวม		
				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	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล									
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมการพนักงาน ให้มีภาระระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม คำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	กฟผ.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		กฟผ.1,2,3 กฟผ.1,2,3	ผลส.งบส.(ค3)					
	17.กฟผ. ปิตดาบี	ปิตดาบี	ร้อยละ	10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		กฟพ.	ผลส.งบส.(ค3)			
	18.กฟผ.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		ผบค.				
	19.กฟผ.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		ผบค.				
	20.กฟผ.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		ผบค.				
	21.กฟผ.แม่ลำน	แม่ลำน	ร้อยละ	10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		ผบค.				
	22.กฟผ.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		ผบค.				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																						12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยจากหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.				ธ.ค.		
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล	
	(2) จำนวนซื้อหรือเงินงบประมาณพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนซื้อหรือเงิน ไม่เกินกับผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566																													
	17.กฟง.ปิตดาบิ	ปิตดาบิ	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟฟ.	ผลส.กมอ.(ค3)			
	18.กฟย.ยะหวัง	ยะหวัง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		ผบค.				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																				12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ด้านบาท)						
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.				พ.ย.		ธ.ค.		(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล					
(3) จำนวนซื้อหรือเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากซื้อหรือเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565	17.กฟภ.ปัทธานี	ปัทธานี	ร้อยละ	50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50	ผบค.					
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50	ผบค.					
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50	ผบค.					
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50	ผบค.					
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50	ผบค.					
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50		50	ผบค.					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Prog Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(เสนอสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงานหลัก ที่รายงานข้อมูล	13. ขอบประมาณ (ด้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ธ.ค.		พ.ย.		ธ.ค.				(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางทางกรปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	กฟผ.3	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		กฟผ.1,2,3	ผลส.กบอ.(ค3)			
	เป้าหมาย - กฟผ. ชั้น 1-3 และ กฟผ. จัดทำแผนงานหรือแนวทางทางกรปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบอ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.	ครั้ง																								กฟผ.1,2,3					
	8.กฟผ.ปัตตานี	ปัตตานี	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		ผบค.				
	9.กฟผ.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		ผบค.				
	10.กฟผ.หนองจิก	หนองจิก	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		ผบค.				
	- กฟผ.1,2,3 กฟผ.1,2,3 วันระหว่พบปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางทางกรปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผบค ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบอ.	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		ผลส.กบอ.(ค3)				

แบบปฏิบัติการสายงานภาคกลางและใต้ ประจำปี 2567

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อใจได้และยกระดับโครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษาสถานะลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

หมายเหตุสำคัญ
โปรดลงข้อมูลเพียงอย่างเดียว ด้านลบ แก้ไข คัดแปลงข้อความ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษาสถานะลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																				12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงาน หลักที่รายงาน ข้อมูล	13. จปประมาณ (ล้านบาท)						
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.				พ.ย.		ธ.ค.		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล					
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า	กฟต.3	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟท.1,2,3 กฟต.1,2,3						
	เป้าหมาย																															
	- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค.2566	กบอ.	ครั้ง	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		ผลส.กบอ.(ค3)	ผลส.กบอ.(ค3)					
	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน	3.กฟง.ปัตตานี	ปีค.ค.	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		กฟฟ. KAMR	ผลส.กบอ.(ค3)				
	1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)																															
	1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Serv FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ	กฟต.3	ร้อยละ	-		-		25.00		25.00		25.00		50.00		50.00		50.00		75.00		75.00		75.00		100.00	ผลส.กบอ.(ค3)	ผลส.กบอ.(ค3)				
	เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้																															
	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 562 ราย (ร้อยละ 100)																															
	กฟท.1 จำนวน 162 ราย / กฟต.1 จำนวน 44 ราย																															
	กฟท.2 จำนวน 267 ราย / กฟต.2 จำนวน 23 ราย																															
	กฟท.3 จำนวน 46 ราย / กฟต.3 จำนวน 20 ราย																															
	กฟต.3	กฟย.(KAMR)	ราย																													
	3.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ราย																								KAMR					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																						12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงาน หลักที่รายงาน ข้อมูล	13. งบประมาณ (ล้านบาท)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.				ธ.ค.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 573 ราย (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 91 ราย / กฟค.1 จำนวน 165 ราย กฟก.2 จำนวน 183 ราย / กฟค.2 จำนวน 37 ราย กฟก.3 จำนวน 4 ราย / กฟค.3 จำนวน 93 ราย กฟค.3 3.กฟจ.ปัตตานี - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 1,489 ราย (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 469 ราย / กฟค.1 จำนวน 39 ราย กฟก.2 จำนวน 280 ราย / กฟค.2 จำนวน 153 ราย กฟก.3 จำนวน 396 ราย / กฟค.3 จำนวน 152 ราย		กฟอ.(KAMR) ปัตตานี	ราย																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																						12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงาน หลักที่รายงาน ข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ล้านบาท)			
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.				ธ.ค.			
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	3) สรุปรายงานผลการเข้าพบลูกค้าทางระบบสารบรรณ เสนอผู้บริหาร นำส่ง กบอ. ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน	กฟอ.(KAMR)	ครั้ง																							กฟฟ. KAMR	ผลส.กบอ.(ค3)				
	3.กฟอ.ปิดดำเนิน	ปิดดำเนิน		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12					
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผล ในโปรแกรม Digital CRM	กฟต.3	ร้อยละ	-		16.67		25.00		33.33		41.67		50.00		58.33		66.67		75.00		83.33		91.67		100.00	กฟค.1,2,3 กฟต.1,2,3 ผลส.กบอ.(ค3)	ผลส.กบอ.(ค3)			
	เป้าหมาย			รวมค่าเป้าหมาย																											
	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/สัปดาห์	กฟอ.(KAMR)																													
	3.กฟอ.ปิดดำเนิน	ปิดดำเนิน	ราย																							กฟฟ. KAMR	ผลส.กบอ.(ค3)				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																						12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงาน หลักที่รายงาน ข้อมูล	13. งบประมาณ (ล้านบาท)				
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.				ธ.ค.				
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล			
	• ลูกค้าย่อย Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 3.กฟจ.ปิดคานี	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ราย																								กฟฟ. KAMR	ผลส.กบอ.(ค3)				
	• การมีส่วนร่วมของลูกค้าย่อยในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้าย่อย เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น • ลูกค้าย่อย Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 3.กฟจ.ปิดคานี	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ร้อยละ																								กฟฟ. KAMR	ผลส.กบอ.(ค3)				
	1.3 การเชื่อมโยงลูกค้าย่อยสำคัญ/ลูกค้าย่อยค่าสูง/ลูกค้าย่อยในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าย่อยที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเชื่อมโยงลูกค้าย่อยแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม CRM Plus																										กฟท.1,2,3 กฟต.1,2,3	ผลส.กบอ.(ค3)				
	เป้าหมาย	กฟต.3	ร้อยละ	-		16.67		25.00		33.33		41.67		50.00		58.33		66.67		75.00		83.33		91.67		100.00			ผลส.กบอ.(ค3)			
	• ผจก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟช. • ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 ผจก.กฟส.(L,M) จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. 3.กฟจ.ปิดคานี	กบอ. กฟฟ. ปัตตานี	ราย				3		3		3		6		6		6		9		9		9		12			กฟฟ. KAMR	ผลส.กบอ.(ค3)			
			ราย	2		4		6		8		10		12		14		16		18		20		22		24						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																								12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงาน หลักที่รายงาน ข้อมูล	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.ค.						
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
	- ผจก.กฟส.ผจก.กฟล.(S)																															

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																				12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงาน หลักที่รายงาน ข้อมูล	13. สรุปประมาณ (ล้านบาท)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.				พ.ย.		ธ.ค.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล	เป้า	ผล																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 102 กฟฟ. กฟผ.1 จำนวน 26 กฟฟ. กฟผ.2 จำนวน 23 กฟฟ. กฟผ.3 จำนวน 16 กฟฟ. กฟต.1 จำนวน 11 กฟฟ. กฟต.2 จำนวน 17 กฟฟ. กฟต.3 จำนวน 9 กฟฟ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวอ. - อนุมัติหลักการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ - จัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ 9 กฟฟ. 3.ปิดตามี	กฟต.3	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	50	50	50	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		</

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																				12. หน่วยงานที่ ดำเนินการ	13. หน่วยงาน หลักที่รายงาน ข้อมูล	13. งบประมาณ (ล้านบาท)									
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.				พ.ย.		ธ.ค.							
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			เป้า	ผล	เป้า	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
	- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม 3.กฟจ.ปิดดำเนิน - กิจกรรมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าตามความเหมาะสม (กฟส.หาดใหญ่,สงขลา,ยะลา,จระเย) ไตรมาสละ 1 1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสาร/เยี่ยมชม เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสาร/เยี่ยมชม ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ราย	(รอการแต่งตั้งพนักงานดูแลลูกค้ารายสำคัญ)																				กฟฟ. KAMR	ผลส.กบส.(ค3)										
		กฟต.3 กบส.	ร้อยละ ครึ่ง	-		16.67		25.00		33.33		41.67		50.00		58.33		66.67		75.00		83.33		91.67		100.00	ผลส.กบส.(ค3)								
				-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4									