

- SO2 พัฒนาระบบ - SCM การสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดของการให้บริการแบบ
 เชื่อมถือได้และยกระดับ New Normal (Digital Customer Experience)
 (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง
 ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและมีส่วนได้ส่วนเสีย

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ซื้อบริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ.
- ความพึงพอใจของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
 - : กลุ่มลูกค้าวัยเยาว์
 - : กลุ่มลูกค้าวัยผู้ใหญ่
 - : กลุ่มลูกค้าวัยชรา
 - : กลุ่มลูกค้าวัยสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนบัญชีบริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ
- ความพึงพอใจของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ting Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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) มาตรฐานการขอใช้ไฟฟ้า นอกเขตชุมชน 3 วันทำการ																										
	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90			
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90			
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90			
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90			
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90			
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	90	100	90	100	90	100		90		90		90		90		90		90		90		90		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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) การขยายระบบไฟฟ้า ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร ในเขตชุมชน 10 วันทำการ 8.กฟง.ปัตตานี 9.กฟส.โคกโพธิ์ 10.กฟส.หนองจิก	ปัตตานี โคกโพธิ์ หนองจิก	ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	
				90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90		90	
				90	100	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ting Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	4) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงก(กท) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ผบอ.กบส.	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	5) กบส. สรุปแจ้งความต้องการมีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้ กบท. เดือนละ 1 ครั้ง ภายในวันที่ 5 ของเดือน	ผผค.กบส.	ครั้ง	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	
	6) กบท.จัดหามีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบให้ครบภายใน 30 วัน	กบท.	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	7) กคส. ติดตามข้อมูลในระบบงาน SCS ให้สามารถนำขึ้นระบบ SAP ให้ครบถ้วนภายในเดือน 100%	กคส.	ร้อยละ	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	8) การใช้งานระบบ WOM ให้ครบทุก กฟพ. ครบ 100%																										
	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100	81.22	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100	29.63	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	100	0	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100	4.17	100	76.81	100	95.28	100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	100	0	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100	86.03	100	81.82	100	81.74	100		100		100		100		100		100		100		100		100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปบ. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ	กฟต.3	ร้อยละ	-	-	30		30		30		60		60		60		90		90		90		100			
	เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กบส. กบส. 25 กฟฟ. กฟจ.ปีตธานี กฟส.อ.โคกโพธิ์	ครั้ง ครั้ง ครั้ง ร้อยละ ร้อยละ	- - - - -	- - - - -	1 - - - -		1 - - - -		1 - - - -		1 - - - -		1 - - - -		1 - - - -		1 1 80 80		1 1 80 80		1 1 80 80		1 1 80 80			
	1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟช. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปบ. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟค.1 = 8 แห่ง , กฟค.2 = 3 แห่ง , กฟค.3 = 13 แห่ง กฟต.1 = 9 แห่ง , กฟต.2 = 12 แห่ง , กฟต.3 = 7 แห่ง - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปบ. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - ผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100	กฟต.3 กบส.(ต3) กบส.(ต3) กบส.(ต3)	ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ แห่ง	33.33 100 100 6	33.33 100 100 6	33.33 100 100 6		66.66 100 100 6		66.66 100 100 6		66.66 100 100 6		100 100 100 6		100 100 100 6		100 100 100 6		100 100 100 6		100 100 100 6					
	-ได้รับการรับรองจาก สปบ. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80																										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ting Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	1.3 การใช้งานระบบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ทุกราย (100%)																										
	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100	91.67	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		100	
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100	93.75	100	96.92	100	89.83	100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	100	93.75	100	95.65	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100	94.23	100	100	100	93.02	100		100		100		100		100		100		100		100		100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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 การใช้งานระบบทะเบียนราษฎร์ในการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (100%)	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ 100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
		18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ 100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
		19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ 100	85.71	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
		20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ 100	51.11	100	81.08	100	42.42	100		100		100		100		100		100		100		100		100	
		21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ 100	100	100	93.33	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
		22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ 100	87.8	100	98.72	100	48.39	100		100		100		100		100		100		100		100		100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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 'การรับซื้อขยะเขตผ่านระบบ SCS/ICS	กฟย. 17.กฟย.ปัตตานี 18.กฟย.ยะหริ่ง 19.กฟย.ยะรัง 20.กฟย.โคกโพธิ์ 21.กฟย.แม่ลาน 22.กฟย.หนองจิก	ร้อยละ	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
			ร้อยละ	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
			ร้อยละ	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
			ร้อยละ	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
			ร้อยละ	100	100	100		100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100	
			ร้อยละ	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
			ร้อยละ	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
			ร้อยละ	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																									
				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 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและการวางแผนการตลาด (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟต.3	ร้อยละ	-		-		25.00		25.00		25.00		50.00		50.00		50.00		75.00		75.00		75.00		100.00			
	เป้าหมาย 1.) สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด			8.กฟง.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	
				9.กฟส.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	
				10.กฟส.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	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 8.กฟง.ปัตตานี 9.กฟส.โคกโพธิ์ 10.กฟส.หนองจิก	ปัตตานี โคกโพธิ์ หนองจิก	คะแนน	4.4859	4.5	4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859	
			คะแนน	4.4859	4.5	4.4859	4.5	4.4859	4.5	4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859	
			คะแนน	4.4859	4.5	4.4859	4.5	4.4859	4.5	4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859		4.4859	
	3) กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบส.	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	4) กคส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กคส.	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	หมายเหตุ : Front Manager กฟผ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback																										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																								
				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	
	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	กฟต.3	ร้อยละ	-	-	-	-	25.00		25.00		25.00		50.00		50.00		50.00		75.00		75.00		75.00		100.00		
	3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย																											
	โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value																											
	เป้าหมาย																											
	- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (อ้างจาก 3.1.1)			กฟส.																								
	8.กฟจ.ปัตตานี			ปัตตานี	ครั้ง	-	-	-	-	1	4	1		1		1		1		1		1		1		1		1
	9.กฟส.โคกโพธิ์			โคกโพธิ์	ครั้ง	-	3	-	3	1	3	1		1		1		1		1		1		1		1		1
	10.กฟส.หนองจิก			หนองจิก	ครั้ง	-	-	-	-	1	3	1		1		1		1		1		1		1		1		1
	- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส																											
	8.กฟจ.ปัตตานี			ปัตตานี	ครั้ง	-	-	-	-	1	4	1		1		2		2		2		3		3		3		4
	9.กฟส.โคกโพธิ์			โคกโพธิ์	ครั้ง	-	3	-	-	1	-	1		1		2		2		2		3		3		3		4
	10.กฟส.หนองจิก			หนองจิก	ครั้ง	-	-	-	-	1	1	1		1		2		2		2		3		3		3		4
หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1																												
3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้	กฟต.3	ร้อยละ	-	-	-	-	25.00		25.00		25.00		50.00		50.00		50.00		75.00		75.00		75.00		100.00			
(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย																												
(2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน																												
ตั้งแต่ 100 kVA) ร้อยละ 20																												
เป้าหมาย																												
1.) จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (เดือน ม.ค. 67)			กฟส.																									
8.กฟจ.ปัตตานี			ปัตตานี	ครั้ง	-	-	1	-	1	4	1		1		1		1		1		1		1		1		1	
9.กฟส.โคกโพธิ์			โคกโพธิ์	ครั้ง	-	3	1	3	1	3	1		1		1		1		1		1		1		1		1	
10.กฟส.หนองจิก			หนองจิก	ครั้ง	-	-	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		1		1	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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	กฟล.	ร้อยละ																								
	8.กฟจ.ปิดดา	ปิดดา	ครั้ง	-	-	-	-	1	4	1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	9.กฟล.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ครั้ง	-	3	-	-	1	-	1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	10.กฟล.หนองจิก	หนองจิก	ครั้ง	-	-	-	-	1	1	1		1		2		2		2		3		3		3		4	
		หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม																									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ting Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ ข้อเสนอแนะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย 1.) กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส 																										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อออก (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (1) กฟผ.1,2,3 กฟผ.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักหรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟผ. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟผ.1,2,3 กฟผ.1,2,3 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟผ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมชมออนไลน์ ประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ 																										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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 4 การเพิ่มประสิทธิภาพ ข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ	กฟผ.3	ร้อยละ																								
	4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้			100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม																										
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)																										
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)																										
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)																										
	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)																										
	(2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป																										
	(คุณสมบัติไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ)																										
	- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)																										
(3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข																											
(พฤติกรรมพนักงาน+การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกดักจ่ายไฟฟ้า)																											
- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)																											
(4) ระยะเวลาตอบสนองต่อคำร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข																											
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)																											
เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม คำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส																											
หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ																											
(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม																											
1.) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)																											
	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100	100	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		100		100		
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100	100	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		100		100		
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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.) ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)																										
	17.กฟง.เปิดคาบิ	เปิดคาบิ	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
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	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
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	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
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	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
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	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
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ting Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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.) ซ้อมร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)																										
	17.กฟง.เปิดคานี	เปิดคานี	ร้อยละ	90	100	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90	
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	90	100	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90	
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	90	100	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90	
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	90	100	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90	
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	90	100	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90	
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	90	100	90	100	90	100	90		90		90		90		90		90		90		90		90	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	4.) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)			17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
				18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	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	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	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	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	100	100	100	100	100	100	100	100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)																										
	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	95	100	95	100	95	100	95		95		95		95		95		95		95		95		95	
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	95	100	95	100	95	100	95		95		95		95		95		95		95		95		95	
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	95	100	95	100	95	100	95		95		95		95		95		95		95		95		95	
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	95	100	95	100	95	100	95		95		95		95		95		95		95		95		95	
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	95	100	95	100	95	100	95		95		95		95		95		95		95		95		95	
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	95	100	95	100	95	100	95		95		95		95		95		95		95		95		95	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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+การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)																										
	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	80	100	80	100	80	100	80		80		80		80		80		80		80		80		80	
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	80	100	80	100	80	100	80		80		80		80		80		80		80		80		80	
	19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	80	100	80	100	80	100	80		80		80		80		80		80		80		80		80	
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	80	100	80	100	80	100	80		80		80		80		80		80		80		80		80	
	21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	80	100	80	100	80	100	80		80		80		80		80		80		80		80		80	
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	80	100	80	100	80	100	80		80		80		80		80		80		80		80		80	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ให้ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	17.กพจ.ปีคตป	ปีคตป	ร้อยละ	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 ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)				10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
							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
		18.กพย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100					
		19.กพย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100					
		20.กพล.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100					
		21.กพย.แม่ลำน	แม่ลำน	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100					
		22.กพล.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามคำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	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	
		17.กฟง.ปิตดาณิ	ปิตดาณิ	ร้อยละ	10	100	10	100	10	0	10		10		10		10		10		10		10		10		10
		18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	10	100	10	100	10	100	10		10		10		10		10		10		10		10		10
		19.กฟย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	10	100	10	100	10	100	10		10		10		10		10		10		10		10		10
		20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	10	100	10	100	10	100	10		10		10		10		10		10		10		10		10
		21.กฟย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	10	100	10	100	10	100	10		10		10		10		10		10		10		10		10
		22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	10	100	10	100	10	100	10		10		10		10		10		10		10		10		10

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566																										
	17.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100	
	18.กฟย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	100	100	100	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		100		100		100	
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	100	100	100	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		100		100		100	
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		100		100		100		100		100		100		100		100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565																										
	17.กฟง. ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	50	100	50	100	50	100	50		50		50		50		50		50		50		50		50	
	18.กพย.ยะหริ่ง	ยะหริ่ง	ร้อยละ	50	100	50	100	50	100	50		50		50		50		50		50		50		50		50	
	19.กพย.ยะรัง	ยะรัง	ร้อยละ	50	100	50	100	50	100	50		50		50		50		50		50		50		50		50	
	20.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ร้อยละ	50	100	50	100	50	100	50		50		50		50		50		50		50		50		50	
	21.กพย.แม่ลาน	แม่ลาน	ร้อยละ	50	100	50	100	50	100	50		50		50		50		50		50		50		50		50	
	22.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ร้อยละ	50	100	50	100	50	100	50		50		50		50		50		50		50		50		50	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				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
	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า																										
	เป้าหมาย	กฟต.3	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบอ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.	ครั้ง																								
	8.กฟจ.ปิดดาบ	ปิดดาบ	ครั้ง	-	-	-	-	1	1	1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	9.กฟส.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ครั้ง	-		-		1	1	1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	10.กฟส.หนองจิก	หนองจิก	ครั้ง	-	-	-		1	1	1		1		2		2		2		3		3		3		4	
	- กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลท.ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบอ.	ครั้ง	-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4	

แผนปฏิบัติการสายงานภาคกลางและใต้ ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

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

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

หมายเหตุสำคัญ
โปรดลงข้อมูลเพียงอย่างเดียว ห้ามลบ แก้ไข ดัดแปลงข้อความ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																								
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.		
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า		
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		100		
	เป้าหมาย																											
	- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค.2566	กบค.	ครั้ง	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน	3.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
	1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)																											
	1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ	กฟต.3	ร้อยละ	-		-		25.00		25.00		25.00		50.00		50.00		50.00		50.00		75.00		75.00		75.00		100.00
	เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้																											
	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 562 ราย (ร้อยละ 100)																											
	กฟก.1 จำนวน 162 ราย / กฟต.1 จำนวน 44 ราย																											
	กฟก.2 จำนวน 267 ราย / กฟต.2 จำนวน 23 ราย																											
	กฟก.3 จำนวน 46 ราย / กฟต.3 จำนวน 20 ราย																											
	กฟต.3	กฟย.(KAMR)	ราย																									
	3.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี	ราย		-																							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 573 ราย (ร้อยละ 100) กฟภ.1 จำนวน 91 ราย / กฟต.1 จำนวน 165 ราย กฟภ.2 จำนวน 183 ราย / กฟต.2 จำนวน 37 ราย กฟภ.3 จำนวน 4 ราย / กฟต.3 จำนวน 93 ราย กฟต.3 3.กฟภ.ปัตตานี - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 1,489 ราย (ร้อยละ 100) กฟภ.1 จำนวน 469 ราย / กฟต.1 จำนวน 39 ราย กฟภ.2 จำนวน 280 ราย / กฟต.2 จำนวน 153 ราย กฟภ.3 จำนวน 396 ราย / กฟต.3 จำนวน 152 ราย	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ราย	(รอการอนุมัติ kamr)	-																						
	กฟต.3 3.กฟภ.ปัตตานี	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ราย ราย	(รอการอนุมัติ kamr)	-																						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 1) จัดทำแผนเข้าพบลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR 3.กฟจ.ปัตตานี	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											
		กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ครั้ง	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		กฟย.(KAMR)	ร้อยละ	-	16.67	25.00	25%	33.33	41.67	50.00	58.33	66.67	75.00	83.33	91.67	100.00											
		3.กฟจ.ปัตตานี	ปัตตานี	ราย		-																					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	
	3) สรุปรายงานผลการเข้าพบลูกค้าทางระบบสารสนเทศ เสนอผู้บริหาร นำส่ง กบล. ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน 3.กฟง.ปัตตานี	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ครั้ง	1		2		3	4	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	25%	33.33		41.67		50.00		58.33		66.67		75.00		83.33		91.67		100.00	
	เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส	กฟย.(KAMR)	ราย																								
	3.กฟง.ปัตตานี	ปัตตานี			-																						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 3.กฟจ.ปัตตานี	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ราย		-																						
	- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 3.กฟจ.ปัตตานี	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
	1.3 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงโปรแกรม CRM Plus																										
	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		
	- ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 ,ผจก.กฟส.(L,M) จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. 3.กฟจ.ปัตตานี	กบอ. กฟฟ. ปัตตานี	ราย					3		3		3		6		6		6		9		9		9	12		
			ราย	2	2	4	2	6	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)																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	
	- ผจก.กฟส.,ผจก.กฟส.(S) จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟส. 6.กฟส.โคกโพธิ์ โคกโพธิ์ 7.กฟส.หนองจิก หนองจิก หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเขียนเขียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า		ราย ราย																								
				1		2		3	-	4		5		6		7		8		9		10		11		12	
				1		2		3	3	4		5		6		7		8		9		10		11		12	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน	กฟต.3	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	-	50	50	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
	เป้าหมาย จำนวน 102 กฟฟ.																										
	กฟก.1 จำนวน 26 กฟฟ.																										
	กฟก.2 จำนวน 23 กฟฟ.																										
	กฟก.3 จำนวน 16 กฟฟ.																										
	กฟต.1 จำนวน 11 กฟฟ.	ผลส.(กบล.) กฟฟ.	ครั้ง	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	กฟต.2 จำนวน 17 กฟฟ.																										
	กฟต.3 จำนวน 9 กฟฟ.																										
	หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.																										
	- อนุมัติหลักการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่																										
	- จัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	9 กฟฟ. 3.ปัตตานี	ปัตตานี	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมวันธนาคาร/ประชาชนสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ	กฟต.3	ร้อยละ	-	-	16.67	16.67	25.00	25.00	33.33	33.33	41.67	41.67	50.00	50.00	58.33	58.33	66.67	66.67	75.00	75.00	83.33	83.33	91.67	91.67	100.00	
	เป้าหมาย																										
	- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี																										
	3.กฟจ.ปัตตานี	กฟย.(KAMR) ปัตตานี	ราย	(รอกการแต่งตั้งพนักงานดูแลลูกค้ารายสำคัญ)																							
	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายเดือน(สะสม)																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.		พ.ย.		ธ.	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	
	- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม 3.กฟง.ปัตตานี - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม (กฟส.หาดใหญ่,สงขลา,สะเตา,จันะ) ไตรมาสละ 1 ครั้ง 1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟย.(KAMR)ปัตตานี	ราย		-				-																		
		กฟต.3 กบล.	ร้อยละ ครั้ง	-		16.67		25.00		33.33		41.67		50.00		58.33		66.67		75.00		83.33		91.67		100.00	
				-		-		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4	