

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2566
(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้
และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart grid) เพื่อเป็น
ผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน Customer
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้
บริการแบบ New Normal
(Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 Net Promotor Score ของลูกค้าที่ใช้
บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟภ.

2.5 ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์
ผ่าน e-Service และ PEA Smart Plus

2.6 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและ
พาณิชย์รายย่อย)
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและ
พาณิชย์รายใหญ่)
- กลุ่มภาครัฐ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ)
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account
Customer)

2.7 จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill

2.8 จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus

2.9 ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า
PEA Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน
PEA Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ

2.10 ความสำเร็จของการให้บริการตาม
มาตรฐาน SLA ที่กำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้
บริการแบบ New Normal
(Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4

2.5 ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า
PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน
PEA Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566																						ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล		
				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
แผนงานหลักที่ 5 ยกระดับความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า (ตาม balanced Scorecard)	01 รายงานการยกระดับความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	กฟต.3	ครั้ง	สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.		ผอ.ก(4) กฟต.1-3	กบส.(ผลส)
				รอคำเป้าหมายจาก ส่วนกลาง																									
	02 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงาน ประจำปี 2566 (ตามเกณฑ์ Enablers ข้อที่ 4.2.3.1)	กฟต.3	ครั้ง	สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-เม.ย.	1.00	สะสม ม.ค.-พ.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	1.00	สะสม ม.ค.-ก.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-ส.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-ก.ย.	1.00	สะสม ม.ค.-ต.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-พ.ย.	1.00	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	1.00	ผอ.ก(4) กฟต.1-3	กบส.(ผลส)
	02.1 ทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และจัดทำแผนปฏิบัติการ สายงาน จากรายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า	กฟต.3	ครั้ง	สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-เม.ย.	1.00	สะสม ม.ค.-พ.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	2.00	สะสม ม.ค.-ก.ค.	2.00	สะสม ม.ค.-ส.ค.	2.00	สะสม ม.ค.-ก.ย.	3.00	สะสม ม.ค.-ต.ค.	3.00	สะสม ม.ค.-พ.ย.	3.00	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	4.00	ผอ.ก(4) กฟต.1-3	กบส.(ผลส)
	02.2 รายงานแผนปฏิบัติการสายงาน จากรายงานสรุปสารสนเทศ จากเสียงของลูกค้า	กฟต.3	ครั้ง	สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-เม.ย.	1.00	สะสม ม.ค.-พ.ค.	1.00	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	2.00	สะสม ม.ค.-ก.ค.	2.00	สะสม ม.ค.-ส.ค.	2.00	สะสม ม.ค.-ก.ย.	3.00	สะสม ม.ค.-ต.ค.	3.00	สะสม ม.ค.-พ.ย.	3.00	สะสม ม.ค.-ธ.ค.	4.00	ผอ.ก(4) กฟต.1-3	กบส.(ผลส)
	03 จำนวนการตอบสนองตามความพึงพอใจภายหลังให้บริการ 15 วัน (ตามเกณฑ์ Enablers ข้อที่ 4.2.4)	กฟต.3	ราย	สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.		กบส.(ผลส)	
03.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์				5.00	5.00	12.00	9.00	20.00	20.00	25.00	25.00	32.00	32.00	40.00	40.00	45.00	45.00	52.00	52.00	60.00	60.00	65.00	65.00	72.00	72.00	80.00			
***ไม่มีการกระจายเป้าถึง กฟย.																													
	34 กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
8.ปัตตานี	ปัตตานี	ราย	3.000	3.000	6.000	3.000	10.000	10.000	13.000	13.000	16.000	16.000	20.000	20.000	23.000	23.000	26.000	26.000	30.000	30.000	33.000	33.000	36.000	36.000	40.000	40.00	ผบค.		
9.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ราย	1.000	1.000	3.000	3.000	5.000	5.000	6.000	6.000	8.000	8.000	10.000	10.000	11.000	11.000	13.000	13.000	15.000	15.000	16.000	16.000	18.000	18.000	20.000	20.00	ผบค.		
10.หนองจิก	หนองจิก	ราย	1.000	1.000	3.000	3.000	5.000	5.000	6.000	6.000	8.000	8.000	10.000	10.000	11.000	11.000	13.000	13.000	15.000	15.000	16.000	16.000	18.000	18.000	20.000	20.00	ผบค.		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.		กบส.	กบส.
03.2 งานขยายเขตแรงต่ำ	กฟต.3	ราย					20.00							40.00						60.00						80.00			
***ไม่มีการกระจายเป้าถึง กฟย.																													
	34 กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
8.ปัตตานี	ปัตตานี	ราย	-		1.000		2.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	5.000	5.000	6.000	6.000	6.000	6.000	7.000	7.000	8.000	8.00	ผบค.		
9.โคกโพธิ์	โคกโพธิ์	ราย	-		-		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.00	ผบค.		
10.หนองจิก	หนองจิก	ราย	-		-		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.00	ผบค.		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.		กบส.	กบส.
03.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	กฟต.3	ราย					10.00							20.00						30.00						40.00			
***ไม่มีการกระจายเป้าถึง กฟส.และ กฟย.																													
	34 กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
8.ปัตตานี	ปัตตานี	ราย	-		1.000	1.000	2.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	5.000	5.000	6.000	6.000	6.000	6.000	7.000	7.000	8.000	8.00	ผบค.		

Page 28

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566																				ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล				
				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
				สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ส.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.														
	03 รายงานกิจกรรมการให้บริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่าย 7 ประเภท **ไม่มีการกระจายเป้าถึง กฟย.	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	กฟต.1-3 กฟฟ.	กบล.(ผลส.)	
		34 กฟฟ.																									กบล.(ผลส.)		
		8.ปิดคานี้	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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ผนค.		
		9.โคกโพธิ์	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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ผนค.		
		10.หนองจิก	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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ผนค.		
แผนงานหลักที่ 8 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ บริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของลูกค้ารายสำคัญ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (ตาม balanced Scorecard)	02.2 รายงานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้ารายสำคัญ บริหารจัดการความต้องการความ คาดหวังของลูกค้ารายสำคัญ																										ผลก.(ก4) กฟต.1-3	กบล.(ผลส.)	
		กฟต.3																											