

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2566

(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัดดงประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart grid) เพื่อเป็น ผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า และมีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

SCM3 การรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account) ที่มีความเสี่ยง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

SCM3 การรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account) ที่มีความเสี่ยง

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.0000

7. เป้าหมาย

ระดับ 3.5075

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเป้าหมายหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566																							
				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	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	
	***ไม่มีการกระจายเป้าถึง กฟผ.																										
	34 กฟผ.																										
	8 จิตธานี	จิตธานี	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	
	9 โศกนาถ์	โศกนาถ์	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	
	10 ทนถ้ง	ทนถ้ง	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	
แผนงานหลักที่ 8 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยง																											
ความเสี่ยงจากภายนอกขององค์กร																											
การบริหารความเสี่ยงขององค์กร																											
แผนงานหลักที่ 9																											
(รวม balanced Scorecard)																											

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1)		ด้าน Customer	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	
SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า คอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	
		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	
		2.4 Net Promotor Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ.	
		2.5 ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ PEA Smart Plus	
		2.6 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	
		- กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)	
		- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)	
		- 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 ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด	
		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	
		SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ 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. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566																							
				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
แผนรายหลักที่ 5 ยกระดับความพึงพอใจลูกค้า (ตาม balanced Scorecard)	01 รายงานการยกระดับความพึงพอใจลูกค้า	กฟผ.3	ครั้ง	จุดยืนเป้าหมายจาก ส่วนช่าง																							
				สถานะ ม.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.พ.		สถานะ ม.ค.-มี.ค.		สถานะ ม.ค.-เม.ย.		สถานะ ม.ค.-พ.ค.		สถานะ ม.ค.-มิ.ย.		สถานะ ม.ค.-ก.ค.		สถานะ ม.ค.-ส.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.ย.		สถานะ ม.ค.-ต.ค.		สถานะ ม.ค.-พ.ย.		สถานะ ม.ค.-ธ.ค.	
	02 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงาน ประจำปี 2566 (ตามเกณฑ์ Enablers ข้อที่ 4.2.3.1)	กฟผ.3	ครั้ง	สถานะ ม.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.พ.		สถานะ ม.ค.-มี.ค.		สถานะ ม.ค.-เม.ย.		สถานะ ม.ค.-พ.ค.		สถานะ ม.ค.-มิ.ย.		สถานะ ม.ค.-ก.ค.		สถานะ ม.ค.-ส.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.ย.		สถานะ ม.ค.-ต.ค.		สถานะ ม.ค.-พ.ย.		สถานะ ม.ค.-ธ.ค.	
	02.1 ทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และจัดทำแผนปฏิบัติการสายงาน จากรายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า	กฟผ.3	ครั้ง					1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00	
				สถานะ ม.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.พ.		สถานะ ม.ค.-มี.ค.		สถานะ ม.ค.-เม.ย.		สถานะ ม.ค.-พ.ค.		สถานะ ม.ค.-มิ.ย.		สถานะ ม.ค.-ก.ค.		สถานะ ม.ค.-ส.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.ย.		สถานะ ม.ค.-ต.ค.		สถานะ ม.ค.-พ.ย.		สถานะ ม.ค.-ธ.ค.	
	02.2 รายงานแผนปฏิบัติการสายงาน จากรายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า	กฟผ.3	ครั้ง					1.00		1.00		1.00		2.00		2.00		2.00		3.00		3.00		3.00		4.00	
	03 จำนวนการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจหลังให้บริการ 15 วัน (ตามเกณฑ์ Enablers ข้อที่ 4.2.4)																										
	03.1 จำนวนได้ใจคิดเป็นเปอร์เซ็นต์	กฟผ.3	ราย	5.00		5.00		12.00		9.00		20.00		20.00		25.00		12.00		32.00		16.00		40.00		20.00	
	**ไม่มีการกระจายเป้าหมาย กฟผ.																										
		34 กฟผ.		สถานะ ม.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.พ.		สถานะ ม.ค.-มี.ค.		สถานะ ม.ค.-เม.ย.		สถานะ ม.ค.-พ.ค.		สถานะ ม.ค.-มิ.ย.		สถานะ ม.ค.-ก.ค.		สถานะ ม.ค.-ส.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.ย.		สถานะ ม.ค.-ต.ค.		สถานะ ม.ค.-พ.ย.		สถานะ ม.ค.-ธ.ค.	
	8 ปีคาด	ปีเดียว	ราย	3,000		3,000		6,000		3,000		10,000		10,000		13,000		16,000		20,000		23,000		26,000		30,000	
	9 โศกวิสัย	ราย	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	
	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	
				สถานะ ม.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.พ.		สถานะ ม.ค.-มี.ค.		สถานะ ม.ค.-เม.ย.		สถานะ ม.ค.-พ.ค.		สถานะ ม.ค.-มิ.ย.		สถานะ ม.ค.-ก.ค.		สถานะ ม.ค.-ส.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.ย.		สถานะ ม.ค.-ต.ค.		สถานะ ม.ค.-พ.ย.		สถานะ ม.ค.-ธ.ค.	
	03.2 จำนวนขยายเขตลูกค้า	กฟผ.3	ราย					20.00						40.00						60.00						80.00	
	**ไม่มีการกระจายเป้าหมาย กฟผ.																										
		34 กฟผ.		สถานะ ม.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.พ.		สถานะ ม.ค.-มี.ค.		สถานะ ม.ค.-เม.ย.		สถานะ ม.ค.-พ.ค.		สถานะ ม.ค.-มิ.ย.		สถานะ ม.ค.-ก.ค.		สถานะ ม.ค.-ส.ค.		สถานะ ม.ค.-ก.ย.		สถานะ ม.ค.-ต.ค.		สถานะ ม.ค.-พ.ย.		สถานะ ม.ค.-ธ.ค.	
	8 ปีคาด	ปีเดียว	ราย	-		1,000		2,000		2,000		2,000		3,000		4,000		4,000		5,000		6,000		6,000		7,000	
	9 โศกวิสัย	ราย	ราย	-		-		1,000		1,000		1,000		1,000		1,000		1,000		2,000		2,000		3,000		3,000	
	10.หนองจิก	หนองจิก	ราย	-		-		1,000		1,000		1,000		1,000		1,000		1,000		2,000		2,000		3,000		3,000	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566																							
				ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ก.ต.		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
03.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงตามรายชื่อ **ไม่มีกิจกรรมรายงานบ้าง กฟผ. และ กฟอ.	34 กฟท. 8 ปีติดกัน	กฟผ.3	ราย	สถานะ ม.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.พ.	สถานะ ม.ค.-มี.ค.	สถานะ ม.ค.-เม.ย.	สถานะ ม.ค.-พ.ค.	สถานะ ม.ค.-มิ.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ค.	สถานะ ม.ค.-ส.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.	สถานะ ม.ค.-ต.ค.	สถานะ ม.ค.-พ.ย.	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.												
						10.00				20.00				30.00				40.00									
				-	1,000	2,000	2,000	2,000	3,000	4,000	4,000	5,000	6,000	6,000	7,000	8,000											
04 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มี นัยสำคัญพร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ใน ระบบ KMS (ตามเกณฑ์ Enablers ข้อที่ 4.2.6)	กฟผ.3	เรื่อง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	1.00	1.00	1.00												
05 การตอบข้อร้องเรียนของศูนย์ไฟฟ้า (ด้านบริการ) (ตามเกณฑ์ Enablers ข้อที่ 4.2.12) 05.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	68 กฟท. 17 ปีติดกัน 18 สะทวัน 19 สะทวัน 20 โทกโพธิ์ 21 แม่ลาน 22 หมอจิก	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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
				สถานะ ม.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.พ.	สถานะ ม.ค.-มี.ค.	สถานะ ม.ค.-เม.ย.	สถานะ ม.ค.-พ.ค.	สถานะ ม.ค.-มิ.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ค.	สถานะ ม.ค.-ส.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.	สถานะ ม.ค.-ต.ค.	สถานะ ม.ค.-พ.ย.	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.												
				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	
05.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	68 กฟท. 17 ปีติดกัน 18 สะทวัน 19 สะทวัน 20 โทกโพธิ์ 21 แม่ลาน 22 หมอจิก	กฟผ.3	ร้อยละ	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00		
				สถานะ ม.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.พ.	สถานะ ม.ค.-มี.ค.	สถานะ ม.ค.-เม.ย.	สถานะ ม.ค.-พ.ค.	สถานะ ม.ค.-มิ.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ค.	สถานะ ม.ค.-ส.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.	สถานะ ม.ค.-ต.ค.	สถานะ ม.ค.-พ.ย.	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.												
				ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00	100.00	
05.3 ข้อร้องเรียนถึงศูนย์ส่วน (A/R chat) ปิดได้ภายใน 24 ชั่วโมง	68 กฟท. 17 ปีติดกัน 18 สะทวัน 19 สะทวัน 20 โทกโพธิ์ 21 แม่ลาน 22 หมอจิก	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	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
				สถานะ ม.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.พ.	สถานะ ม.ค.-มี.ค.	สถานะ ม.ค.-เม.ย.	สถานะ ม.ค.-พ.ค.	สถานะ ม.ค.-มิ.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ค.	สถานะ ม.ค.-ส.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.	สถานะ ม.ค.-ต.ค.	สถานะ ม.ค.-พ.ย.	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.												
				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		
05.4 ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ) 05.4.1 ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 วัน	68 กฟท. 17 ปีติดกัน 18 สะทวัน 19 สะทวัน 20 โทกโพธิ์ 21 แม่ลาน 22 หมอจิก	กฟผ.3	ร้อยละ	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00		
				สถานะ ม.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.พ.	สถานะ ม.ค.-มี.ค.	สถานะ ม.ค.-เม.ย.	สถานะ ม.ค.-พ.ค.	สถานะ ม.ค.-มิ.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ค.	สถานะ ม.ค.-ส.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.	สถานะ ม.ค.-ต.ค.	สถานะ ม.ค.-พ.ย.	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.												
				ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	
05.4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 วัน	68 กฟท. 17 ปีติดกัน 18 สะทวัน 19 สะทวัน 20 โทกโพธิ์ 21 แม่ลาน 22 หมอจิก	กฟผ.3	ร้อยละ	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00		
				สถานะ ม.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.พ.	สถานะ ม.ค.-มี.ค.	สถานะ ม.ค.-เม.ย.	สถานะ ม.ค.-พ.ค.	สถานะ ม.ค.-มิ.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ค.	สถานะ ม.ค.-ส.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.	สถานะ ม.ค.-ต.ค.	สถานะ ม.ค.-พ.ย.	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.												
				ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	
05.4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจดหมายแจ้งค่าไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	68 กฟท. 17 ปีติดกัน 18 สะทวัน 19 สะทวัน 20 โทกโพธิ์ 21 แม่ลาน 22 หมอจิก	กฟผ.3	ร้อยละ	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00		
				สถานะ ม.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.พ.	สถานะ ม.ค.-มี.ค.	สถานะ ม.ค.-เม.ย.	สถานะ ม.ค.-พ.ค.	สถานะ ม.ค.-มิ.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ค.	สถานะ ม.ค.-ส.ค.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.	สถานะ ม.ค.-ต.ค.	สถานะ ม.ค.-พ.ย.	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.												
				ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00	100.00	

