

แบบปฏิบัติการ ประจำปี 2566

ด้าน Customer

(ทพจนกรรณีย์ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพื่อระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดได้ SCU2 การสร้างระบบการที่มีต้องการให้ และยกระดับสู่ดิจิทัล (Smart grid) เพื่อเป็น บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience) ผู้ว่าระบบไฟฟ้า คอลมของงานเพื่อประโยชน์ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 Net Promotor Score ของลูกค้าที่ใช้

บริการผ่าน Digital Channel ของ ทผอ.

2.5 ความพึงพอใจการให้บริการออนไลน์

ผ่าน e-Service และ PEA Smart Plus

2.6 ความพึงพอใจรายการลูกค้า

- กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและ

พาณิชย์รายย่อย)

- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและ

พาณิชย์รายใหญ่)

- กลุ่มภาครัฐ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ)

- กลุ่มผู้ค้ารายสำคัญ (Key Account

Customer)

2.7 จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill

2.8 จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus

2.9 ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า

PEA Shop ที่ได้ให้บริการ เทียบกับจำนวน

PEA Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการให้ได้

บริการ

2.10 ความสำเร็จของการให้บริการตาม

มาตรฐาน SLA ที่กำหนด

5. เกณฑ์วัดผลงาน

SCU2 การสร้างระบบการที่มีต้องการให้

บริการแบบ New Normal

(Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 ความพึงพอใจรายการลูกค้า

- ความพึงพอใจรายการลูกค้า ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4

2.5 ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า

PEA Shop ที่ได้ให้บริการเทียบกับจำนวน

PEA Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการให้ได้ให้บริการ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (Activities / Action Steps)		เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566																			
แผนงานย่อย 5. แผนงานพัฒนาระบบงานด้านข้อมูล Data Analytics System				กค.3		กค.4		กค.5		กค.6		กค.7		กค.8		กค.9		กค.10		กค.11		กค.12	
01. ระบบการพัฒนาระบบงานด้านข้อมูล (Data Analytics / Action Steps)				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.13	กค.14	กค.15	กค.16	กค.17	กค.18	กค.19	กค.20	กค.21	กค.22
				กค.3	กค.4	กค.5	กค.6	กค.7	กค.8	กค.9	กค.10	กค.11	กค.12	กค.1									

