

ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ของไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม	เป็นไปตามแผน หรือไม่เป็นไปตามแผน																																																								
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) 2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมสัมพันธการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20	รอกการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน	รอกการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน	✓ เป็นไปตามแผนงาน																																																								
2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ไม่มีการขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต	ไม่มีการขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต	✓ เป็นไปตามแผนงาน																																																								
2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน 2.2.1 จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active) (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย กฟฟ.1 (รอค่าเป้าหมาย)	จำนวน 2,218 ราย	จำนวน 2,218 ราย	✓ เป็นไปตามแผนงาน																																																								
2.2.2 จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย กฟฟ.1 (รอค่าเป้าหมาย)	จำนวน 674 ราย	จำนวน 674 ราย	✓ เป็นไปตามแผนงาน																																																								
2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx (ผบง. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 <table><tr><th>สถานะ</th><th>SAP</th><th>DMSX</th><th>จำนวนรายการ DMSX/SAP คิดเป็น % (*คิดไม่รวมกว่า 80 %)</th><th>ต่อกลับ ภายใน 4 ชม</th><th>คิดเป็น %</th><th>คะแนน</th></tr><tr><td>ม.ค.63</td><td>46</td><td>50</td><td>108.70</td><td>47</td><td>94.00</td><td>5</td></tr><tr><td>ก.พ.63</td><td>39</td><td>38</td><td>97.44</td><td>33</td><td>86.84</td><td>5</td></tr><tr><td>มี.ค.63</td><td>36</td><td>34</td><td>94.44</td><td>33</td><td>97.06</td><td>5</td></tr></table>	สถานะ	SAP	DMSX	จำนวนรายการ DMSX/SAP คิดเป็น % (*คิดไม่รวมกว่า 80 %)	ต่อกลับ ภายใน 4 ชม	คิดเป็น %	คะแนน	ม.ค.63	46	50	108.70	47	94.00	5	ก.พ.63	39	38	97.44	33	86.84	5	มี.ค.63	36	34	94.44	33	97.06	5	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 <table><tr><th>สถานะ</th><th>SAP</th><th>DMSX</th><th>จำนวนรายการ DMSX/SAP คิดเป็น % (*คิดไม่รวมกว่า 80 %)</th><th>ต่อกลับ ภายใน 4 ชม</th><th>คิดเป็น %</th><th>คะแนน</th></tr><tr><td>ม.ค.63</td><td>46</td><td>50</td><td>108.70</td><td>47</td><td>94.00</td><td>5</td></tr><tr><td>ก.พ.63</td><td>39</td><td>38</td><td>97.44</td><td>33</td><td>86.84</td><td>5</td></tr><tr><td>มี.ค.63</td><td>36</td><td>34</td><td>94.44</td><td>33</td><td>97.06</td><td>5</td></tr></table>	สถานะ	SAP	DMSX	จำนวนรายการ DMSX/SAP คิดเป็น % (*คิดไม่รวมกว่า 80 %)	ต่อกลับ ภายใน 4 ชม	คิดเป็น %	คะแนน	ม.ค.63	46	50	108.70	47	94.00	5	ก.พ.63	39	38	97.44	33	86.84	5	มี.ค.63	36	34	94.44	33	97.06	5	✓ เป็นไปตามแผนงาน
สถานะ	SAP	DMSX	จำนวนรายการ DMSX/SAP คิดเป็น % (*คิดไม่รวมกว่า 80 %)	ต่อกลับ ภายใน 4 ชม	คิดเป็น %	คะแนน																																																							
ม.ค.63	46	50	108.70	47	94.00	5																																																							
ก.พ.63	39	38	97.44	33	86.84	5																																																							
มี.ค.63	36	34	94.44	33	97.06	5																																																							
สถานะ	SAP	DMSX	จำนวนรายการ DMSX/SAP คิดเป็น % (*คิดไม่รวมกว่า 80 %)	ต่อกลับ ภายใน 4 ชม	คิดเป็น %	คะแนน																																																							
ม.ค.63	46	50	108.70	47	94.00	5																																																							
ก.พ.63	39	38	97.44	33	86.84	5																																																							
มี.ค.63	36	34	94.44	33	97.06	5																																																							

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง

ด้าน Customer (CR1)

ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ของไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม	เป็นไปตามแผน ไม่เป็นไปตามแผน
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank 3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 จำนวน 1 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 จำนวน 1 ราย	✓ เป็นไปตามแผนงาน
4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมาย ทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-มี.ค.2563	เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดท์หม้อแปลง	รอดำเนินการ	รอดำเนินการ	✓ เป็นไปตามแผนงาน
	ม.ค.-มี.ค.2563	2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดท์ หม้อแปลง			
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า 6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟพ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 45 ราย (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 4 ราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 2 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 45 ราย (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 4 ราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 2 ราย	✓ เป็นไปตามแผนงาน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง

ด้าน Customer (CR1)

ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ของไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม	เป็นไปตามแผน ไม่เป็นไปตามแผน
6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	<u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอดำเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ของ กฟท. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	การกดประเมิน 831 ราย จำนวนคิวทั้งหมด 779 คิดเป็นร้อยละ 93.74 ผลประเมินความพึงพอใจเฉลี่ย 4.99	การกดประเมิน 831 ราย จำนวนคิวทั้งหมด 779 คิดเป็นร้อยละ 93.74 ผลประเมินความพึงพอใจเฉลี่ย 4.99	✓ เป็นไปตามแผนงาน
6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง 6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อน กลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน	-	-	
6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อน กลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน (ผบต. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียง ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว	✓ เป็นไปตามแผนงาน
<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ 8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) (คณะทำงานฯ รายงาน)	ม.ค.-มี.ค.2563	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้อยู่ในรายการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง

ด้าน Customer (CR1)

ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ของไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม	เป็นไปตามแผน ไม่เป็นไปตามแผน
8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว	✓ เป็นไปตามแผนงาน
8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน (ผบป. รายงาน ออกร่วมกับ กฟจ.นย.)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	-	-	
8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ (ผบง. รายงาน)	ม.ค.-ธ.ค.2563	เป้าหมาย - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 (ตามแผนงานองค์กร จำนวน กฟพ. ละ 2 กฟฟ.)	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานกับชำระช่องทางอื่นๆ เดือน ม.ค.63 = 6,209 ราย จากทั้งหมด 9,069 ราย คิดเป็น 68% เดือน ก.พ.63 = 5,767 ราย จากทั้งหมด 9,045 ราย คิดเป็น 64% เดือน มี.ค.63 = 5,961 ราย จากทั้งหมด 9,052 ราย คิดเป็น 66% รวมเดือน ม.ค.-มี.ค.63 =17,937 ราย จากทั้งหมด 27,166 ราย คิดเป็น 66 %	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2563 เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานกับชำระช่องทางอื่นๆ เดือน ม.ค.63 = 6,209 ราย จากทั้งหมด 9,069 ราย คิดเป็น 68% เดือน ก.พ.63 = 5,767 ราย จากทั้งหมด 9,045 ราย คิดเป็น 64% เดือน มี.ค.63 = 5,961 ราย จากทั้งหมด 9,052 ราย คิดเป็น 66% รวมเดือน ม.ค.-มี.ค.63 =17,937 ราย จากทั้งหมด 27,166 ราย คิดเป็น 66 %	✓ เป็นไปตามแผนงาน