แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (ทบทวน ครั้งที่ 1)

ด้านลูกค้า (Customer)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**	**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับ**	**4. เป้าหมาย**
SO 2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S6 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ความพึงพอรายกลุ่มลูกค้า	ระดับ 4.4718
		กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์ร	ระดับ 4.4674
		กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)	ระดับ 4.4561
		กลุ่มภาครัฐ	ระดับ 4.4919
		- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจ	ร้อยละ 50
		PEA Shop ทั้งหมด	
		- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ ก	ร้อยละ 40
		- สัดส่วนประเภทการให้บริการผ่าน ช่องทางออ	ร้อยละ 100
		- ร้อยละของลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ต่อลูกค้า High	ร้อยละ 70
		- ความพึงพอใจกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Custom	ระดับ 4.4234

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับ**	**7. เป้าหมาย**
	- ความพึงพอรายกลุ่มลูกค้า	ระดับ 4.4718
S6 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์ร	ระดับ 4.4674
	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)	ระดับ 4.4561
	กลุ่มภาครัฐ	ระดับ 4.4919
	- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจ	ร้อยละ 50
	PEA Shop ทั้งหมด	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**ไตรมาส 1**		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**ผลดำเนินงานสะสม**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม (ล้านบาท)**
				เป้าหมาย	**ผลงาน**	**เป้าหมาย**	**ผลงาน**	**เป้าหมาย**	**ผลงาน**	**เป้าหมาย**	**ผลงาน**				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2565 (SCM3.1)															
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	**2.11 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย														
	1. ผชก.(น3) 12 ราย			3		3		3		3					
	2. ผจก.กฟฟ 1 ไตรมาสละ 8 ราย			8		8		8		8			ผลส.กบล.		
	3. ผจก.กฟฟ 2 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย			6		6		6		6					
	4. ผจก.กฟส. ไตรมาสละ 3 ราย			3		3		3		3					
	กฟอ.นผ.			6	6	6		6		6					
	2.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน)														
	กฟน.3 9 แห่ง			-		-		9		-			ผลส.กบล.		
	กฟอ.นผ.			-	-	-		1		-					

ด้านลูกค้า (Customer)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงานสะสม	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565															
5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	**5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุนชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย กฟน.3 80%ของคำร้องทั้งหมด			80%		80%		80%		80%			ผบธ.กบล.		
	กฟอ.นผ.			80%		80%		80%		80%			ผบค.,ผมต.		
	กฟส.วร.			80%		80%		80%		80%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			80%		80%		80%		80%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			80%		80%		80%		80%			กฟส.ศท.		
	5.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุนชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย กฟน.3 80%ของคำร้องทั้งหมด			80%		80%		80%		80%			ผบธ.กบล.		
	กฟอ.นผ.			80%		80%		80%		80%			ผบค.,ผมต.		
	กฟส.วร.			80%		80%		80%		80%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			80%		80%		80%		80%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			80%		80%		80%		80%			กฟส.ศท.		
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	**7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)														
	กฟน.3 100%			100%		100%		100%		100%			ผลส.กบล.		
	กฟอ.นผ.			100%		100%		100%		100%			ผบค.		
	กฟส.วร.			100%		100%		100%		100%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			100%		100%		100%		100%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			100%		100%		100%		100%			กฟส.ศท.		

ด้านลูกค้า (Customer)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงานสะสม	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565															
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	**7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)														
	กฟน.3 80%			80%		80%		80%		80%			ผลส.กบล.		
	กฟอ.นผ.			80%		80%		80%		80%			ผบค.		
	กฟส.วร.			80%		80%		80%		80%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			80%		80%		80%		80%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			80%		80%		80%		80%			กฟส.ศท.		
	7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ)	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	☐ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน														
	เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)														
	กฟน.3 90%			90%		90%		90%		90%			ผลส.กบล.		
	กฟอ.นผ.			90%		90%		90%		90%			ผบค.		
	กฟส.วร.			90%		90%		90%		90%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			90%		90%		90%		90%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			90%		90%		90%		90%			กฟส.ศท.		

ด้านลูกค้า (Customer)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงานสะสม	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ															
9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	**9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย 100%														
	กฟน.3 100%			100%		100%		100%		100%			ผคฟ.กปบ.		
	กฟอ.นผ.			100%	100%	100%		100%		100%			ผปบ.		
	กฟส.วร.			100%	100%	100%		100%		100%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			100%	100%	100%		100%		100%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			100%	100%	100%		100%		100%			กฟส.ศท.		
	9.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย 100%														
	กฟน.3 100%			100%		100%		100%		100%			ผคฟ.กปบ.		
	กฟอ.นผ.			100%	100%	100%		100%		100%			ผปบ.		
	กฟส.วร.			100%	100%	100%		100%		100%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			100%	100%	100%		100%		100%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			100%	100%	100%		100%		100%			กฟส.ศท.		
	9.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify	กฟน.1-3	ไตรมาส 1												
	เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส														
	กฟน.3 38 แห่ง			38		38		38		38			ผคฟ.กปบ.		
	กฟอ.นผ.			1	1	1		1		1			ผปบ.		
	กฟส.วร.			1	1	1		1		1			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			1	1	1		1		1			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			1	1	1		1		1			กฟส.ศท.		

ด้านลูกค้า (Customer)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงานสะสม	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ															
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	**11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบล.)**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4												
	11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ												ผสบ.กรท.		
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50														
	กฟน.3 ร้อยละ 50			ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %					
	กฟอ.นผ.			ไม่น้อยกว่า 50 %	103%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			ผบค.		
	กฟส.วร.			ไม่น้อยกว่า 50 %	97%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			ไม่น้อยกว่า 50 %	48%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			ไม่น้อยกว่า 50 %	106%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			กฟส.ศท.		
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	**11.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง**												ผสบ.กรท.		
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50														
	กฟน.3 ร้อยละ 50			ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %					
	กฟอ.นผ.			ไม่น้อยกว่า 50 %	90%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			ผมต.		
	กฟส.วร.			ไม่น้อยกว่า 50 %	88%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			ไม่น้อยกว่า 50 %	65%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			ไม่น้อยกว่า 50 %	99%	ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %		ไม่น้อยกว่า 50 %			กฟส.ศท.		

ด้านลูกค้า (Customer)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงานสะสม	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568															
12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	**12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ระบบติดตามสถานะงานได้โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4										ผสบ.กรท.		
	เป้าหมาย 85%														
	กฟน.3 85%			85 %		85 %		85 %		85 %					
	กฟอ.นผ.			85 %		85 %		85 %		85 %			ผบค.		
	กฟส.วร.			85 %		85 %		85 %		85 %			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			85 %		85 %		85 %		85 %			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			85 %		85 %		85 %		85 %			กฟส.ศท.		
13. โครงการใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt)	**13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt)**	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4										ผสจ.กรท.		
	เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่			100 %		100 %		100 %		100 %					
ปรับเป็น ร้อยละ 50 ของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล	กฟน.3 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่														
	กฟอ.นผ.			100 %		100 %		100 %		100 %			ผบค.		
	กฟส.วร.			100 %		100 %		100 %		100 %			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			100 %		100 %		100 %		100 %			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			100 %		100 %		100 %		100 %			กฟส.ศท.		
	13.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2565	กฟน.3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่														
	กฟน.3 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่			70%		70%		70%		70%			ผบข.กชข.		
	กฟอ.นผ.			70%	96%	70%		70%		70%			ผบค.		
	กฟส.วร.			70%	97%	70%		70%		70%			กฟส.วร.		
	กฟส.บงส.			70%	100%	70%		70%		70%			กฟส.บงส.		
	กฟส.ศท.			70%	89%	70%		70%		70%			กฟส.ศท.		