| 8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps) | ช่วงเวลา | เป้าหมาย | | | | หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน(2) ทำการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ไตรมาส 1 | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 | | |
| ตอบแผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2566 (SCM3) และ แผนแม่บทลูกค้าและการตลาด กลยุทธ์ (CM1) | | | | | | | | |
| 2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ | 2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ | | | | | | | |
| (Key Account) | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง | | | | | | | |
| | กฟน.3 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | - | - | - | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม | | | | | | | |
| | โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง | | | | | | | |
| | กฟน.3 ปีละ 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | - | - | - | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ | | | | | | | |
| | ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง | | | | | | | |
| | กฟน.3 ปีละ 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | - | - | - | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ | | | | | | | |
| | ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง | | | | | | | |
| | กฟน.3 ปีละ 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | - | - | - | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) | | | | | | | |
| | - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า | | | | | | | |
| | - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า | | | | | | | |
| | เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียง | | | | | | | |
| | ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 100% | 100% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วัน | | | | | | | |
| | หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) | | | | | | | |
| | เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 100% | 100% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้า | | | | | | | |
| | จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า | | | | | | | |
| | เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า | | | | | | | |
| | จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) | | | | | | | |
| | กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | 1 | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ โดยหน่วยงานภายนอก | | | | | | | |
| | เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2566 (CRM-KAM-005) | | | | | | | |
| | กฟน.3 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | 1 | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงาน) | | | | | | | |
| | กฟน.3 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | - | - | 1 | - | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.10 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus | | | | | | | |
| | 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1 ไตรมาสละ 8 ราย / กฟฟ.ชั้น 2-3 ไตรมาสละ 6 ราย / กฟส. ไตรมาสละ 3 ราย | | | | | | | |
| | กฟน.3 620 ราย | ไตรมาส 1-4 | 6 | | | | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 6 | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | 3 | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | 3 | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | 3 | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ตามที่ กศฟ. กำหนด | | | | | | | |
| | กฟน.3 81 ราย | ไตรมาส 1-4 | 21 | 20 | 20 | 20 | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.11 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า | | | | | | | |
| | เป้าหมาย เยี่ยมโดย ผชก.(น1-3) 12 ราย | | | | | | | |
| | กฟน.3 ผชก.(น3) 12 ราย | ไตรมาส 1-4 | 3 | 3 | 3 | 3 | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 3 | 3 | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 2.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) | | | | | | | |
| | กฟน.3 9 แห่ง | ไตรมาส 1-4 | - | - | 9 | - | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| 4. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการ | 4.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ | | | | | | | |
| ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ | เป้าหมาย รอ ฝลพ. กำหนด | | | | | | | |
| | กฟน.3 รอ ฝลพ. กำหนด | ไตรมาส 1-4 | รอ ฝลพ.กำหนด | รอ ฝลพ.กำหนด | รอ ฝลพ.กำหนด | รอ ฝลพ.กำหนด | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 4.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้องการ | | | | | | | |
| | กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย รอ ฝลพ. กำหนด | | | | | | | |
| | กฟน.3 รอ ฝลพ. กำหนด | ไตรมาส 1-4 | รอ ฝลพ.กำหนด | รอ ฝลพ.กำหนด | รอ ฝลพ.กำหนด | รอ ฝลพ.กำหนด | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| ตอบเกณฑ์ Core Business Enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2 | *** Enablers ปี 66 จะอนุมัติใช้ประมาณเดือน มี.ค. 66 | | | | | | | |
| 5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ | 5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส | | | | | | | |
| | และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 80% | | | | | | | |
| | กฟน.3 80% | ไตรมาส 1-4 | 80% | 80% | 80% | 80% | ผบธ.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 90% | 80% | | | ผบค.,ผมต. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 5.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส | | | | | | | |
| | และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 80% | | | | | | | |
| | กฟน.3 80% | ไตรมาส 1-4 | 80% | 80% | 80% | 80% | ผบธ.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 90% | 80% | | | ผบค.,ผมต. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 5.3 ได้รับการรับรองมาตรฐานตามโครงการ GECC ศูนย์ราชการสะดวก | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 70% ของจำนวน กฟฟ. ที่ผ่านใบสมัคร | | | | | | | |
| | กฟน.3 70% ของจำนวน กฟฟ. ที่ผ่านใบสมัคร | ไตรมาส 1-4 | 70% | - | - | - | คณะทำงาน GECC | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 70% | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 5.4 ตรวจรับรอง GECC IA กฟฟ. ที่เคยได้รับรองจาก สปน. และไม่ได้ส่งประกวดในปี 66 | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 70% ของจำนวนกฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ต้องตรวจ IA | New | | | | | | |
| | กฟน.3 70% ของจำนวนกฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ต้องตรวจ IA | ไตรมาส 1-4 | 70% | - | - | - | เณะทำงาน GECC IA | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 70% | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| 6. แผนงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า | 6.1 กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง | | | | | | | |
| | ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2566) | | | | | | | |
| | กฟน.3 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | - | - | - | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 6.2 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง | | | | | | | |
| | กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | 1 | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 6.3 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการทบทวนปรับปรุง | | | | | | | |
| | กระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงานปี 2567 | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในเดือน กันยายน ปี 2566) | | | | | | คณะทำงานฯ | |
| | คณะทำงานแผนปฏิบัติการสายงาน ปีละ 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | | | | | ด้าน CUSTOMER | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| 7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน | 7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน | | | | | | | |
| | โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวม | | | | | | | |
| | ของข้อร้องเรียนทั่วไป (ปิดได้ภายใน 30 วัน) | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 100% | 100% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน | | | | | | | |
| | ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) | | | | | | | |
| | กฟน.3 90% | ไตรมาส 1-4 | 90% | 90% | 90% | 90% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 90% | 90% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) | | | | | | | |
| | - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน<br>- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน<br>- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน<br>- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน<br>- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน<br>- ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 95% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) | | | | | | | |
| | กฟน.3 95% | ไตรมาส 1-4 | 95% | 95% | 95% | 95% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 95% | 95% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 7.7 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลา | | | | | | | |
| | ของปีก่อน (วัดผลปลายปี) | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน | | | | | | | |
| | กฟน.3 ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน | ไตรมาส 1-4 | 10% | 10% | 10% | 10% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 10% | 10% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 7.8 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อ | | | | | | | |
| | ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (วัดผลปลายปี) | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน | | | | | | | |
| | กฟน.3 ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน | ไตรมาส 1-4 | 50% | 50% | 50% | 50% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 50% | 50% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 7.9 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 | | | | | | | |
| | จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (วัดผลปลายปี) | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน | | | | | | | |
| | กฟน.3 ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อ | ไตรมาส 1-4 | 50% | 50% | 50% | 50% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 50% | 50% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| ตอบแผนงาน VOC ของสายงานฯ ปี 2565 | *** VOC ของสายงานฯ ปี 2566 จะอนุมัติใช้ประมาณเดือน มี.ค. 66 | | | | | | | |
| | 8.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย | | | | | | | |
| | แจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า | | | | | | | |
| | เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 | | | | | | | |
| | กฟน.3 13 แห่ง | ไตรมาส 1-4 | - | 1 | - | - | ผตป.กบญ. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผบป.,ผมต. | |
| | 8.5 การขยายเขตระบบไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตรพร้อม ติดตั้ง | | | | | | | |
| | เตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ เฉพาะพื้นที่เขตชุมชน (เทศบาล) | | | | | | | |
| | ในรูปแบบ PEA One Touch Service | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 80% | | | | | | | |
| | กฟน.3 80% | ไตรมาส 1-4 | 80% | 80% | 80% | 80% | ผบธ.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 80% | 80% | | | ผบค.,ผมต. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 8.6 การประชาสัมพันธ์งานบริการช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านออนไลน์ และการยื่น | | | | | | | |
| | คำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus ในเว็บไซต์ (Internet)/สื่อสังคมออนไลน์ ของ กฟข. | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง | | | | | | | |
| | กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ไตรมาส 1-4 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผลส.กอก. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 1 | 1 | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 8.7 การสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 100% | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผวฟ.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 100% | 100% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| 9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ | 9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟ | | | | | | | |
| | ทุกจุดรวมงาน | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 100% | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผคฟ.กปบ. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผปบ. | |
| | | | | | | | | |
| | 9.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ | | | | | | | |
| | OMS | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 100% | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผคฟ.กปบ. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผปบ. | |
| | | | | | | | | |
| | 9.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส | | | | | | | |
| | กฟน.3 38 แห่ง | ไตรมาส 1-4 | 38 | 38 | 38 | 38 | ผคฟ.กปบ. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผปบ. | |
| | | | | | | | | |
| | 9.4 ข้อร้องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับค่าปี 2563 | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ลดลง 30% เมื่อเทียบกับค่าปี 2563 (ประเมินผลปลายปี) | | | | | | | |
| | กฟน.3 มีข้อร้องเรียนไม่เกิน 6 เรื่อง | ไตรมาส 1-4 | 30% | 30% | 30% | 30% | ผลส.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผปบ. | |
| | | | | | | | | |
| 10. ประสานงานศูนย์ AMR | 10.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีดูข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 100% | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผมม.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | | | | | ผมต. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| 11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล | 11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบล.) | | | | | | | |
| (Digital Service) | 11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 | | | | | | | |
| | กฟน.3 ร้อยละ 50 | ไตรมาส 1-4 | 50% | 50% | 50% | 50% | ผสบ.กรท. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 50% | 50% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 11.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 | | | | | | | |
| | กฟน.3 ร้อยละ 50 | ไตรมาส 1-4 | 50% | 50% | 50% | 50% | ผสบ.กรท. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 50% | 50% | | | ผมต. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 11.2 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางการรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจาก | | | | | | | |
| | ช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระเงิน | | | | | | | |
| | เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด | | | | | | | |
| | กฟน.3 ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด | ไตรมาส 1-4 | 70% | 70% | 70% | 70% | ผสบ.กรท. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 70% | 70% | | | ผบค.,ผบป. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| ตอบแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568 ทบทวนครั้งที่ 2 ปี | | | | | | | | |
| 12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (ICS) | 12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ระบบติดตามสถานะงานได้ | | | | | | | |
| | โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ ICS เทียบกับ SAP | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 85% | | | | | | ผสบ.กรท. | |
| | กฟน.3 85% | ไตรมาส 1-4 | 85% | 85% | 85% | 85% | | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 85% | 85% | | | ผบค. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| 13. กิจกรรมโครงการเชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) | 13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า<br>และใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| แจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e | เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ | | | | | | ผสบ.กรท. | |
| | กฟน.3 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 100% | 100% | | | ผบค.,ผบป. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| | 13.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่สมัครรับ | | | | | | | |
| | Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2566 | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ | | | | | | | |
| | กฟน.3 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ | ไตรมาส 1-4 | 70% | 70% | 70% | 70% | ผบข.กซข. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 70% | 70% | | | ผบค.,ผบป. | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |
| กลยุทธ์ SS2 (Service Standard 2) ยกระดับมาตรฐานการให้บริ | | New | | | | | | |
| 16. โครงการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business World Bank | 16.1 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | เป้าหมาย 100% | | | | | | | |
| | กฟน.3 100% New | ไตรมาส 1-4 | 100% | 100% | 100% | 100% | ผบธ.กบล. | |
| | กฟอ.นผ. | ผลการปฏิบัติ | 100% | 100% | | | ผบค., | |
| | กฟส.วร. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.วร. | |
| | กฟส.บงส. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.บงส. | |
| | กฟส.ศท. | ผลการปฏิบัติ | | | | | กฟส.ศท. | |
| | | | | | | | | |

| รวม (ล้านบาท) |
| --- |
| |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | เห็นควรยกเลิก หรือพิจารณาหัวข้อใหม่ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบข้อมูลและการจัดส่ง S |
| | ข้อมูลทั้งหมด และรายใหม่ในแต่ละเดือนให้ตั้งแต่วันที่ 15 ธ.ค.2565 เป็นต้นมา ได้ยกเลิกการใช้ง |
| | (Smart Invoice) E-service ซึ่งจัดทำโดย ฝกง. และ กพล.ฝพท. ซึ่งมีเพียงข้อมูลผู้ใช้ไฟที่สมัคร |
| | ข้อมูลตั้งต้น และติดตั้งใหม่ในแต่ละเดือน ปัจจุบัน DashBoard แสดงสถานะเพียงแต่ 8 พ.ย.2565 ไม่มีการอัพเดท ทำให้ไม่มีข้อมูลสำหรับตั้งต้นและรายละเอี |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | สำหรับการติดตามในแต่ละเดือนด้วย ทั้งนี้ ระบบใหม่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องลงทะเบียนด้วยตนเองและ |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |