

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1)

- 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO3 Customer Focused
- มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
- ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer

- 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
- ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย
- 2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

ระดับ 4.37
- 2.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย

ระดับ 4.40
- 2.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่

ระดับ 4.32
- 2.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

ระดับ 4.33
- 2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

ร้อยละ 10
- 2.3 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

ระดับ 5
- Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนด
- กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
- ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

ระดับ 4.37
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

ระดับ 4.40
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

ระดับ 4.32
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)

ระดับ 4.33
- ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

รอกำเป้าหมาย
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ									ผวธ.ภ4
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล									
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2562 และวิเคราะห์มาตรฐานการให้	1 ครั้ง				1 ครั้ง				คณะทำงาน SLA
คู่แข่ง	บริการ (SLA) จากระบบ PEA VOC system หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ	(ภายใน ก.พ.)								ผบค./ผบป./ผบต./ผบง
	1.2 กำหนดคู่แข่ง (หน่วยงานภายใน กฟผ. หรือหน่วยงานภายนอก)	1 ครั้ง				1 ครั้ง				คณะทำงาน SLA
		(ภายใน มี.ค.)								
	1.3 นำเสนอมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ		1 ครั้ง			1 ครั้ง				ผลส.ผบธ.กบส.ต.2
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่		(ภายใน พ.ค.)							คณะทำงาน SLA

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	1.4 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	3 ครั้ง		0.030		คณะทำงาน SLA
	ผวธ.(ภ4) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป									กพฟ.ชั้น1-3
	2. การทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ									
	คาดหวังของลูกค้า									
	2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง		0.030	0.030	คณะทำงาน Smart
	(Front Manager : FM) ของ กพฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟภ.									Customer Service
	กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03									FM ทั้งสง
	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟภ.		1 ครั้ง	1 ครั้ง		2 ครั้ง		0.030	0.030	คณะทำงาน Smart
	กำหนด (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่		(กพข.)	(ผวธ.(ภ4))						Customer Service
	26 สิงหาคม 2562)									ผลส.กบส.
										กพฟ.ที่มี PEA Shop
	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก						4.000		4.000	คณะทำงาน
	(Government Easy Contact Center : GECC)									GECC ทั้งสง
	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	100%				100%		0.030		
	02 กพข./ผวธ.(ภ4) ประเมินผล		100%			100%		0.030		
	03 สบ.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง		100%			100%		0.030		
	กฟต.2 : 10 แห่ง (กฟจ.นครศรีฯ, กฟจ.ตรัง, กฟจ.กระบี่, กฟจ.พังงา,									
	กฟอ.ทุ่งสง, กฟอ.เกาะสมุย, กฟอ.ถลาง, กฟส.หัวไทร, กฟย.อ.ลานสกา,									
	กฟย.อ.พรหมคีรี)									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้าวัดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล	65%	65%	65%	65%	65%				ผบป./ผบง.
	ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ							0.015	0.015	ผบค./ผบต.
	Customers' Smile Feedback									
	- กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ PEA Shop									
	โดยเชิญชวนให้ลูกค้าวัดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผลความพึงพอใจ									
	(Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ									
	Customers' Smile Feedback									
	- กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สุราษฎร์ธานี, กฟจ.ตรัง, กฟจ.กระบี่	65%	65%	65%	65%	65%				ผบป./ผบค
	กฟจ.พังงา, กฟจ.ภูเก็ต, กฟอ.ทุ่งสง, กฟอ.เกาะสมุย, กฟอ.พุนพิน, กฟอ.ปากพนัง									
	กฟอ.ถลาง, กฟอ.ตะกั่วป่า, กฟฟ.ป่าตอง,									
	(ยกเว้น กฟฟ.กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ, ท่าศาลา, ห้วยยอด ใช้การเรียกคิวรุ่นเก่า)									
	- PEA Shop นครศรีธรรมราช, PEA Shop สุราษฎร์ธานี, PEA Shop ตรัง	65%	65%	65%	65%	65%				ผบป./ผบค
	PEA Shop ภูเก็ต, PEA Shop ทุ่งสง, PEA Shop เกาะสมุย, PEA Shop ถลาง									
										ที่มี PEA Shop
	2.5 ให้ผู้สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ	100 ราย/กฟฟ.				100 ราย				ผลส.กบส.
	ผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมิน					/กฟฟ.				ผบป./ผบค
	ตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback							0.015	0.015	
	(สถานะ มกราคม - กันยายน)									
	2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม									
	PEA-QN04 (สถานะ สดสม มกราคม - กันยายน)									ผลส. กบส.
	- กฟฟ. ชั้น 1 -3 จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย	100 ราย	100 ราย		300 ราย				ผบป./ผบค
	- กฟส. จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย	100 ราย	100 ราย		300 ราย				ผบต./ผบง.
	- กฟย. จำนวน 100 ราย/กฟฟ./ปี	30 ราย	40 ราย	30 ราย		100 ราย				กฟย.
	2.7 ประกาศผลให้รางวัลแก่พนักงานลูกจ้างที่ผ่านเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง				ผลส.กบส.
	โดยพิจารณาจากผลการประเมิน, พฤติกรรม, ข้อร้องเรียน และสุ่มสอบถามลูกค้า									ผู้บริหาร/FM
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	2.8 นำผลประโยชน์ความพึงพอใจมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการภายในไตรมาส 4 ของทุกปี				1 ครั้ง	1 ครั้ง				ผลส.กบล.
										กฟฟ. 1-3
										กฟส., กฟย.
	2.9 ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดหา ติดตั้ง Smile box กฟฟ.1-3 ให้ครบถ้วน			3 กฟฟ		3 กฟฟ				ผปค. กรท.
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone									
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟก. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	รูดค่าเป้าหมายจาก กฟก.						0.200	0.200	ผบป./ผบค.
										ผบต./ผบง.
	1.2 จำนวนครั้งของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมายที่ กฟก.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	รูดค่าเป้าหมายจาก กฟก.								
	1.2.1 รายงานการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง				ผสบ.กรท.
	1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อมรายงานผลให้ คณะกรรมการ PEA Smart Plus									
	1.3.1 การชำระค่าไฟผ่าน APP		1 ครั้ง		1 ครั้ง	2 ครั้ง				ผสบ.กรท.
	1.3.2 การขอใช้ไฟฟ้า		1 ครั้ง		1 ครั้ง	2 ครั้ง				ผสบ.กรท.
	1.3.3 การต่อกลับมิเตอร์		1 ครั้ง		1 ครั้ง	2 ครั้ง				ผสบ.กรท.
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS)									
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
										ผบธ.กบล.
										ผสบ.กรท.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX)									
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดย	100%	100%	100%	100%	100%				ผบป./ผบง.
	ให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th									
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกงดจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวน	รอลค่าเป้าหมาย จาก กฟฟ.								ผตป. กบญ.
	ผู้ใช้ไฟที่ถูกงดจ่ายทั้งหมด									
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟฟ.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง				ผตป. กบญ.
	กำหนด									
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการพัฒนาระบบการให้	1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%	100%	100%	100%	100%		0.200	0.200	ผบธ.กบล.
บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	World Bank									
World Bank	01 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน	100%	100%	100%	100%	100%				ผบค./ผบต.
	ประเมินจากงาน 4 ประเภท ดังนี้									
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.									
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์									
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.									
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์									
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.									
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.									
	02 รวบรวมผลการดำเนินการของ กฟฟ. หน่วยงานสรุปรายงาน เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	12 ครั้ง				ผบธ.กบล.
										กฟฟ. 1-3, กฟส.