

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

2.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย

2.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่

2.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

2.3 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนด

กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.40

ระดับ 4.32

ระดับ 4.33

ร้อยละ 10

ระดับ 5

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.40

ระดับ 4.32

ระดับ 4.33

รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					ผลดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ										ผวธ.ภ4
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล										
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2562 และวิเคราะห์มาตรฐานการให้	1 ครั้ง				1 ครั้ง	1 ครั้ง	-			คณะทำงาน SLA
คู่เทียบ	บริการ (SLA) จากระบบ PEA VOC system หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ	(ภายใน ก.พ.)									ผบค./ผบป./ผบต./ผบง
	1.2 กำหนดคู่เทียบ (หน่วยงานภายใน กฟผ. หรือหน่วยงานภายนอก)	1 ครั้ง				1 ครั้ง	1 ครั้ง	-			คณะทำงาน SLA
		(ภายใน มี.ค.)									
	1.3 นำเสนอมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ		1 ครั้ง			1 ครั้ง					ผลส.ผบธ.กบค.ด.2
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่		(ภายใน พ.ค.)				-	-			คณะทำงาน SLA
	1.4 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	3 ครั้ง	-	1 ครั้ง			คณะทำงาน SLA
	ผวธ.ภ4) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป										กฟฟ.ชั้น1-3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					ผลดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	
	2. การทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า										
	2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟผ. กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			คณะทำงาน Smart Customer Service FM ที่ung
	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562)		1 ครั้ง (กฟข.)	1 ครั้ง (ผวธ.(ภ4))		2 ครั้ง					คณะทำงาน Smart Customer Service ผลส.กบส. กฟฟ.ที่มี PEA Shop
	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)										คณะทำงาน GECC ที่ung
	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	100%				100%	100%	-			
	02 กฟข./ผวธ.(ภ4) ประเมินผล		100%			100%	-	100%			
	03 สปน.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง		100%			100%	-	100%			Conference
	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					ผลดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	
	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้าวัดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล	65%	65%	65%	65%	65%	72%	70%			ไตรมาส 2 ใช้ข้อมูล
	ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ										2 เดือน
	Customers' Smile Feedback										ผบค./ผบด.
	- 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%	70%	70%			ผบป./ผบค
	กฟจ.พังงา, กฟจ.ภูเก็ต, กฟอ.ทุ่งสง, กฟอ.เกาะสมุย,, กฟอ.พุนพิน, กฟอ.ปากพั่น										
	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	62	38			ผลส.กบส.
	ผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมิน					/กฟฟ.					ผบป./ผบค
	ตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback										
	(สถานะ มกราคม - กันยายน)										
	2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม										
	PEA-QN04 (สถานะ สະสม มกราคม - กันยายน)										ผลส. กบส.
	- กฟฟ. ชั้น 1 -3 จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย	100 ราย	100 ราย		300 ราย	มี Smile box				ผบป./ผบค
	- กฟส. จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย	100 ราย	100 ราย		300 ราย	100 ราย	100 ราย			ผบด./ผบง.
	- กฟย. จำนวน 100 ราย/กฟฟ./ปี	30 ราย	40 ราย	30 ราย		100 ราย	30 ราย	40 ราย			กฟย.
	2.7 ประกาศผลให้รางวัลแก่พนักงานลูกจ้างที่ผ่านเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			ผลส.กบส.
	โดยพิจารณาจากผลการประเมิน, พฤติกรรม, ข้อร้องเรียน และสุ่มสอบถามลูกค้า										ผู้บริหาร/FM
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง										
	2.8 นำผลประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ				1 ครั้ง	1 ครั้ง					ผลส.กบส.
	ภายในไตรมาส 4 ของทุกปี										กฟฟ. 1-3
											กฟส., กฟย.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					ผลดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	
	2.9 ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดหา ติดตั้ง Smile box กฟฟ.1-3 ให้ครบถ้วน			3 กฟฟ.		3 กฟฟ.					ผบค. กรท.
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone										
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน	รอกำเป้าหมายจาก กฟผ.					ดึงข้อมูลไม่ได้				ผบป./ผบค.
	PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)										ผบต./ผบง.
	1.2 จำนวนครั้งของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมาย	รอกำเป้าหมายจาก กฟผ.					ดึงข้อมูลไม่ได้				
	ที่ กฟผ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)										
	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 พร้อม										
	รายงานผลให้ 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 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขต	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง					ผวธ.(ภ4)
	ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ										ผบธ.กบล.
	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)										ผสบ.กรท.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563					ผลดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)										
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดย	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			ผบป./ผบง.
	ให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th										
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวน	ร้อยละเป้าหมาย จาก กฟผ.									ผตป. กบญ.
	ผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่ายทั้งหมด										
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟผ.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง					ผตป. กบญ.
	กำหนด										
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้	1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%	100%	100%	100%	100%					ผบธ.กบส.
บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	World Bank										
World Bank	01 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			ผบค./ผบต.
	ประเมินจากงาน 4 ประเภท ดังนี้										
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.										
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติมิเตอร์										
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.										
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติมิเตอร์										
	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.กบส.
											กฟฟ. 1-3, กฟส.