

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)
กฟผ.กระสัง ไตรมาสที่ 1

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)						
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน								
Customer	1	1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)												
(CR1,CR2,CR3)								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
	1.2	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	งานด้านบริการ	แผน	1					
				ผบป.				ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Customer	2	2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)												
(CR1,CR2,CR3)														
		(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)						กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
	2.1	2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด ดอกส้มมีเตอร์, ตัวแทนติดตั้งไม้, ตัวแทนติดตั้ง ร็อบนอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> 1 ครั้ง	ไตรมาส 3-4	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	แผน	-	-	-	-	-	-
				กบด.ฉ.3	ผลส	ผลส		ผล	-	-	-	-	-	-
					ผลส			%						
		ดำเนินการไตรมาส 4						ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Custotmer	3	3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)												
(CR1,CR2,CR3)														
	3.1	3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ PEA smart plus <u>เป้าหมาย</u> จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส	ไตรมาส 1-4	1	กพร.ฉ.3	กพร.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
								แผน	3	3	3	3	3	3
		สำเนาเอกสารรายงานให้ผบค.ทุกเดือน						ผล						
								%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Custotmer	4	4.แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business : World Bank (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)												
(CR1,CR2,CR3)								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
	4.1	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน (ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 KVA) <u>เป้าหมาย</u> 100%	ไตรมาส 1-4	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	งานด้านบริการ	แผน	100%					
								จำนวนลูกค้าที่ได้รับบริการ	11					
								จำนวนวันให้บริการ	0					
								รวมวันดำเนินการ	0					
								%	100%					
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1					
Customer	5	5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)							25					
(CR1,CR2,CR3)								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
	5.1	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT) <u>เป้าหมาย</u> 26 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	แผน	0	0	0	0	0	0
		ดำเนินการไตรมาส 2			ผลส	ผลส		ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Customer	6	6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพไฟฟ้า												
(CR1,CR2,CR3)								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
	6.1	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียนข้อเสนอนะ และอื่นๆ ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาสิ้นสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03 พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน <u>เป้าหมาย</u> 100% เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่วันที่มกราคม 2563	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	แผน	2	1	-	1	1	-
					ผลส	ผลส		ผล						
								%						
		ดำเนินการไตรมาส 2						ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)
กฟผ.กระสัง ไตรมาสที่ 1

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ. ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)						
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน								
Customer (CR1,CR2,CR3)	6.2	6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียนข้อเสนอนะ และอื่นๆด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข (ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	ผ่าน	1	1	1	1	1	1
					ผลส	ผลส		ผล						
		เป้าหมาย รายงานงานที่จบเหลือทุกไตรมาส						ผ่าน/ไม่ผ่าน						
		สำเนาเอกสารรายงานให้ผบค.ทุกไตรมาส												
Customer (CR1,CR2,CR3)	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)												
	7.1	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจข้อชื่นชม และข้อเสนอนะ)												
		ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
	7.1.1	7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005) - โทรศัพท์สำนักงาน -1129 PEA Call Center	ไตรมาส 1-4	1	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	งานด้านบริการ	ผ่าน	1	1	1	1	1	1
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	7.1.2	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน -การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง -กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	ไตรมาส 1-4	1	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	งานด้านบริการ	ผ่าน	0	0	0	0	0	0
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล						
			กำหนดการปลายปี					%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	7.1.3	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยใช้โทรศัพท์สอบถามความ พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)	ไตรมาส 1-4	1	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	งานด้านบริการ	ผ่าน	1	1	1	1	1	1
		เป้าหมาย 100% รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	7.2	7.2 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2563	ไตรมาส 1-4	1	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	งานด้านบริการ	ผ่าน	1	1	1	1	1	1
	7.2.1	7.2.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส						ผล						
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	7.3.2	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	เดือน พ.ย. 2563	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	ผ่าน	0	0	0	0	0	0
		เป้าหมาย 100% รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563		1	ผลส	ผลส		ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	7.4	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	งานด้านบริการ	ผ่าน	17					
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70						ผล						
								%	0%					
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1					
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer	7.5	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบผ.ฉ.3	กบผ.ฉ.3	งานด้านบริการ	ผ่าน	17					

หมายเหตุ : 1 = ดำเนินการโดย กฟฟ.ชั้น 1-3 และอาจรวมถึง กฟส. และ กฟผ.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)
กฟผ.กระสัง ไตรมาสที่ 1

Customer(CR1,CR2,CR3)													
ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)					
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน							
(CR1,CR2,CR3)		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						ผล					
								%	0%				
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1				
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คูเมือง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ
Custotmer	7.6	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.จ.3	กบค.จ.3	งานด้านบริการ	แผน	5				
(CR1,CR2,CR3)		- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน						ผล					
								%	0%				
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1				
		- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน						แผน	5				
								ผล					
								%	0%				
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1				
		- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน						แผน	3				
								ผล					
								%	0%				
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1				
		- ข้อร้องเรียนด้านการถูกจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						แผน	3				
								ผล					
								%	0%				
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1				
		- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						แผน	0				
								ผล	0				
								%					
								ผ่าน/ไม่ผ่าน					
		- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						แผน	1				
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85						ผล					
								%	0%				
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1				
Customer	7.7	7.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน											
(CR1,CR2,CR3)		และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า											
	7.7.1	7.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	20-เม.ย.-63	กบค.จ.3	กบค.จ.3	กบค.จ.3	แผนปฏิบัติ						
		และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟผ.			ผลส.	ผลส.							
		เป้าหมาย ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563											
Custotmer	7.7.2	7.7.2 รายงานผลตามแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	20-พ.ย.-63	กบค.จ.3	กบค.จ.3	กบค.จ.3	งานด้านบริการ						
(CR1,CR2,CR3)		เป้าหมาย วันที่ 20 พฤศจิกายน 2563			ผลส.	ผลส.							
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า											
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์											
		(Customer Relationship Management : CRM)											

หมายเหตุ : 1 = ดำเนินการโดย กฟฟ.ชั้น 1-3 และอาจรวมถึง กฟผ. และ กฟอ.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)
กฟผ.กระสัง ไตรมาสที่ 1

Customer(CR1,CR2,CR3)														
ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)						
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน								
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)												
	8.1	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า												
	8.1.1	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส												
	8.1.1.1	8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3 (จำนวน ราย/ไตรมาส)	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	งานด้านบริการ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
								แผน	7					
								ผล						
								%	0%					
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1					
		เป้าหมาย 105 ราย/ไตรมาส												
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	8.1.1.2	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็นความต้องการข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	งานด้านบริการ	แผน	1	1	1	1	1	1
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	8.1.2	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	งานด้านบริการ	แผน	0	0	0	0	0	0
		เป้าหมาย รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล	0	0	0	0	0	0
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
								กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	8.2	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ตอบประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	งานด้านบริการ	แผน	12,123					
		เป้าหมาย รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล						
								%	0.00%					
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1					
Custotmer (CR1,CR2,CR3)	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส												
	8.3.1	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	งานด้านบริการ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ดำเนินการปลายปี					แผน	0	0	0	0	0	0
								ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Customer (CR1,CR2,CR3) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2	8.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น เป้าหมาย 26 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
		ดำเนินการไตรมาส 2			ผบค.	ผบค.		แผน	-	-	-	-	-	-
		ดำเนินการไตรมาส 2						ผล	-	-	-	-	-	-
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Customer (CR1,CR2,CR3) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.3	8.3.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คู่มือเอง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
		เป้าหมาย 6 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			ผบค.	ผบค.		แผน	6					
								ผล						

หมายเหตุ : 1 = ดำเนินการโดย กฟผ.ชั้น 1-3 และอาจรวมถึง กฟส. และ กฟบ.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)
กฟผ.กระสัง ไตรมาสที่ 1

Customer(CR1,CR2,CR3)														
ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)						
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน								
		ดำเนินการไตรมาส 3						%	0.00%					
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	A					
Customer (CR1,CR2,CR3)	8.3.4	8.3.4 พนักงาน KAMR สรุปรวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus	ไตรมาส 1-4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คูเมือง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)		(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมชมข้อ 13.3.2) ไตรมาสละ 1 ครั้ง			ผลส.	ผลส.		แผน	-	-	-	-	-	-
		เป้าหมาย 6 ราย/ปี						ผล	-	-	-	-	-	-
		ดำเนินการไตรมาส 3						%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Customer (CR1,CR2,CR3)	8.4	8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่	ไตรมาส 4	ผบค.	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คูเมือง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)		เป้าหมาย 1 ครั้ง			ผลส.	ผลส.		แผน	-	-	-	-	-	-
		ดำเนินการไตรมาส 4						ผล	-	-	-	-	-	-
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Customer(C2(NW1))														
ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)						
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน								
Customer C2(NW1)	9	9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)												
	9.2	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด	ไตรมาส 1-4	1	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คูเมือง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
		เป้าหมาย 100%						แผน						
		ร้อยละ 100%						ผล						
								%						
								ผ่าน/ไม่ผ่าน						
Customer C2(NW1)	10	10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)												
	10.1	10.1 ดำเนินการติดตามเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าใหม่แปลงเฉพาะราย												
	10.1.1	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน	ไตรมาส 1	1	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	แผนปฏิบัติ	กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คูเมือง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
		เป้าหมาย 6 แห่ง						แผน	1	1	1	1	1	1
		กฟฟ.พนักงาน ส่งรายชื่อเข้ามาแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแต่งตั้งตามบทกเลขที่ ฉ.3 กบค.(ดส.) 588/2563 ลว.						ผล						
								%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	1	1	1	1	1	1
Customer C2(NW1)	10.1.2	10.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย	ไตรมาส 2-4	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	กบค.ฉ.3	แผนปฏิบัติ							
		เป้าหมาย 1 ครั้ง			ผลส.	ผลส.								
		ภายในไตรมาส 2-4												