

สรุปแผนปฏิบัติการ กฟอ.บัวใหญ่ ประจำปี 2563 (ตามแผนงาน) ฉบับทบทวนครั้งที่ 1

	จำนวนกิจกรรมในแต่ละหน่วยงาน									รวม
มุมมอง / ด้าน	ผบค.	ผมต.	ผบป.	ผปป.	ผกส.	ผบห.	ผคพ.	จป.	วศก.9	ทั้งหมด
ด้านเป้าหมายองค์กร	-	1	4	2	2	1	-			10
ด้านลูกค้า	23	1	1				-			25
ด้านกระบวนการภายใน		18		17	7					42
ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา	2			2	1	9		6	3	23
รวมทั้งหมด	25	20	5	21	10	10	0	6	3	100

หมายเหตุ 1. Hi-light สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าปริมัง

2. Hi-light สีเทา คือ แผนปฏิบัติฯ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

[illegible]

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

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บวใหญ่ และกฟฟ.ในสังกัดรับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-Hight สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าปริมัง

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-Hight สีเทา คือ แผนปฏิบัติ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บวใหญ่												แผนกที่ รับผิดชอบ รายงาน
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				(รวม กฟฟ. ในสังกัด)												
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	
Customer	4	4.แผนภาพพัฒนาระบบบริการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business : World Bank (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)																				ผบค.
(CR1,CR2,CR3)																						ผบค.
	4.1	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	ไตรมาส 1-4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.
แผนปฏิบัติ		ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้บริการลูกค้าประเภทธุรกิจ																				ผบค.
		อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และต้องด้วยวิธีอื่น																				ผบค.
		ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน		บวใหญ่	100%	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
		(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 KVA)							ผล	-	-											ผบค.
		เป้าหมาย 100%		ประทาย	100%	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
									ผล	-	-											ผบค.
				คง	100%	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
									ผล	-	-											ผบค.
				รวม	100%	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
		รายงานผลให้ กบส.อ.3 ทราบทุกเดือน (หลังสิ้นเดือนไม่เกิน 10 วัน)							ผล	-	-											ผบค.
		ให้ ผบค. และ ผบค. จัดส่งรายงานตามกำหนด สำนัไฟฟ้า กฟผ.บญ. ทราบผ่านทางระบบสารสนเทศ							%	-	-											ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-											ผบค.
Customer	5	5.แผนภาพสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)																				ผบค.
(CR1,CR2,CR3)																						ผบค.
	5.1	5.1 การให้บริการเชื่อมโยงโมดูลติดตามลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)	ไตรมาส 1-4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.
แผนปฏิบัติ		เป้าหมาย 330 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส (แม้เป็นงาน Routine แต่มีการกำหนดเป้าหมายปริมาณงานว่าปีนี้จะทำเท่าไร จึงเขียนเป็นแผนงาน)			ผลส.	ผลส.																ผบค.
		กฟผ.บญ.และ กฟฟ.ในสังกัด มีลูกค้ารายสำคัญรวม 16 ราย		บวใหญ่	11	ราย			แผน	-	-	-	-	2	2	2	2	2	1	-	-	ผบค.
		ให้บริการเสริมตามกลุ่มลูกค้าปีละ 1 ครั้ง (นับเป็นจำนวนราย)							ผล	-	-	-	-									ผบค.
		ลูกค้า บญ. 11 ราย (ตมเป้า, บวใหญ่,บอ,วารีเทพบวใหญ่, วารีเทพแก้ง, อ่างเรียน		ประทาย	5				แผน	-	-	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	ผบค.
		(รพ.บวใหญ่, รพ.แก้ง, ประปาบวใหญ่, โดดัด, หมู่ทองอยู่ดี, ไทโยนากา)							ผล	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		ลูกค้า บทย. 5 ราย (โรงสีองเม้ง, ตมเม้งอินเตอร์เกรซ, รพ.ประทาย, บักชี, เค.เอ็น บีโธเรียม)		คง	0	ราย			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		ดูตามคู่มือ KAMR ดำเนินการได้ 7 รายการ เลือก ตามประเภทลูกค้า		รวม	16	ราย			แผน	-	-	-	-	3	2	3	1	2	1	-	-	ผบค.
		PM01 : การมอบหมายให้ช่างไปดูแลพื้นที่รับผิดชอบลูกค้า PM02 : การขอเชิญผู้ซื้อ (user Profile)							ผล	-	-	-	-									ผบค.
		PM03 : ให้ความสำคัญ และจัดการใช้ไฟฟ้า และการจัดการไฟส่องสว่างภายในบ้าน PM04 : การหาจุดติดตั้งมิเตอร์และสายไฟ (Normal View)							%	-	-	-	-									ผบค.
		PM05 : สนับสนุนการขอสินเชื่อจากสถาบันการเงิน PM06 : การหาซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาตามในสัญญา PM07 : บริการหลังการขายลูกค้า							ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-	-	-									ผบค.
Customer	6	6. แผนภาพเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน																				ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		ด้านคุณภาพไฟฟ้า																				ผบค.
	6.1	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการประสานงานการปิดข้อร้องเรียนข้อเสนองาน และอื่นๆ	ไตรมาส 1-4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.
แผนปฏิบัติ		ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาคาดการณ์ข้อร้องเรียนตามแผนแก้ไขข้อ) ลงในเอกสาร VOC 03																				ผบค.
		พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน																				ผบค.
		เป้าหมาย 100% เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่วันที่มกราคม 2563																				ผบค.
		กฟผ.บญ.และ กฟฟ.ในสังกัด รายงานผล และดำเนินการให้ครบ 100%																				ผบค.
				บวใหญ่	100%				แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
									ผล													ผบค.
				ประทาย	100%				แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
									ผล													ผบค.
				คง	100%				แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
									ผล													ผบค.
				รวม	100%				แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
									ผล													ผบค.
									%													ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.

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

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บัวใหญ่ และกฟฟ.ในสังกัดรับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-Hight สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับกรไฟฟ้าไปรษณ

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-Hight สีเทา คือ แผนปฏิบัติ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บัวใหญ่													แผนที่ รับผิดชอบ รายงาน
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				(รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63		
Customer	6.2	6.2 ตรวจสอบและจัดการข้อร้องเรียนข้อเสนองบ และอื่นๆด้านคุณภาพไฟฟ้า	ไตรมาส 1-4	1	กบส.ฉ.3	กบส.ฉ.3	✓																ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		ที่ปิดหรือเครื่องเรือนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข																					ผบค.
		(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)																					ผบค.
แผนปฏิบัติ		เป้าหมาย รายงานงานที่ตรงต่อทุกไตรมาส																					ผบค.
		กฟผ.บจ.และ กฟฟ.ในสังกัด รวบรวมผล และดำเนินการให้ครบ 100%																					ผบค.
				บัวใหญ่	100%					แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
										ผล													ผบค.
				ประทาย	100%					แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
		เป้า กฟผ.3 เดือนเมษายนมีในพื้นที่ กฟผ.บจ. 1 เรื่อง ยังไม่ดำเนินการ								ผล													ผบค.
		อยู่ในพื้นที่ กฟส.จ. ระหว่างดำเนินการรายงานผล		คง	100%					แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
										ผล													ผบค.
				รวม	100%					แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
		ดำเนินการรายงานผล และแก้ไขแล้วในเดือนมีนาคม 63								ผล													ผบค.
										%													ผบค.
Customer	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	ไตรมาส 1-4	1	กบส.ฉ.3	กบส.ฉ.3	✓			ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)																					ผบค.
		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)																					ผบค.
งานด้านบริการ	7.1	7.1 สรุบบัญชีเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง																					ผบค.
		ความไม่พึงพอใจ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)																					ผบค.
		ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		บัวใหญ่	4	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
	7.1.1	7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		- โทรศัพท์สำนักงาน		ประทาย	4	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
		-1129 PEA Call Center								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		คง	4	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
										ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
				รวม	12	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	3	-	-	3	-	-	3	-	3	ผบค.
		ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด เริ่มรายงานผลในเดือนเมษายน 63								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		หนังสือเลขที่ ฉ.3 กบส.(ลค)1036/2563 ลว. 2 เม.ย. 2563								%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
										ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
Customer	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	ไตรมาส 1-4	1	กบส.ฉ.3	กบส.ฉ.3	✓																ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)																					ผบค.
		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)																					ผบค.
งานด้านบริการ	7.1	7.1 สรุบบัญชีเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง																					ผบค.
		ความไม่พึงพอใจ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)																					ผบค.
		ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		บัวใหญ่	4	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
	7.1.2	7.1.2 การรับฟังเสียงการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน		ประทาย	4	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
		-การสาธิตงานา บิละ 1 ครั้ง								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์		คง	4	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
				รวม	12	ครั้ง / ปี				แผน	-	-	-	3	-	-	3	-	-	3	-	3	ผบค.
		ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด เริ่มรายงานผลในเดือนเมษายน 63								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		หนังสือเลขที่ ฉ.3 กบส.(ลค)1126/2563 ลว. 14 เม.ย. 2563								%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
										ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บัวใหญ่ และกฟผ.ในสังกัดรับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-light สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าปริมังโธ

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-Hight สีเทา คือ แผนปฏิบัติงาน ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บัวใหญ่ (รวม กฟผ. ในสังกัด)												แผนกที่ รับผิดชอบ รายงาน	
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63		
Customer (CR1,CR2,CR3)	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	ไตรมาส 1-4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.	
งานด้านบริการ	7.1	7.1 สรุปข้อเสนอแนะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)																				ผบค.	
		ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	บัวใหญ่	4	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1		ผบค.		
	7.1.2	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)		ประทาย	4	ครั้ง / ปี		ผล	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1		ผบค.	
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส						ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
		ใช้การสำรวจข้อมูลผ่าน Google Form เทียบจำนวนลูกค้าในระบบ SAP		คง	4	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1		ผบค.	
								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
					รวม	12	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	3	-	-	3	-	-	3	-	3		ผบค.
			ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด เริ่มรายงานผลในเดือนเมษายน 63					ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.
			ตามหนังสือเลขที่ อ.3 กบส.(ลศ)1162/2563 ลว. 19 เม.ย. 2563					%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.
Customer (CR1,CR2,CR3)	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	ไตรมาส 1-4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.	
งานด้านบริการ	7.2	7.2 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2563																				ผบค.	
		7.2.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส		บัวใหญ่	4	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1		ผบค.	
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส						ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
					ประทาย	4	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1		ผบค.
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
					คง	4	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1		ผบค.
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
					รวม	12	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	3	-	-	3	-	-	3	-	3		ผบค.
			ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด เริ่มรายงานผลในเดือนเมษายน 63					ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.
			ตามหนังสือเลขที่ อ.3 กบส.(ลศ)1162/2563 ลว. 19 เม.ย. 2563					%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.
							ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
Customer (CR1,CR2,CR3)	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	ไตรมาส 4	กบส.อ.3	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.	
แผนปฏิบัติการ	7.3.2	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานแผนปฏิบัติการจากข้อเสนอแนะของลูกค้า																				ผบค.	
																						ผบค.	
			เป้าหมาย ดำเนินการไตรมาส 4 รายงานภายใน 20 พฤศจิกายน 2563		บัวใหญ่	1	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		ผบค.	
								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			ผบค.	
					ประทาย	1	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		ผบค.	
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			ผบค.	
					คง	1	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		ผบค.	
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			ผบค.	
					รวม	3	ครั้ง / ปี		แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3		ผบค.	
			ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด กบส.อ.3 สรุปผลในภาพรวม						ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
								%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.		
								ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.		

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บัวใหญ่ และกฟผ.โนนสังด้วยมิตรชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-high สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าปริมังโธ

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-High สีเทา คือ แผนปฏิบัติ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บัวใหญ่													แผนที่ รับผิดชอบ รายงาน	
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				(รวม กฟผ. ในสังกัด)														
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63			
Customer	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	ไตรมาส 4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓																ผบค.	
(CR1,CR2,CR3)											ข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนไม่มีแผน แต่ต้องดำเนินการปิดทุกเรื่องภายใน 15 วัน โดยข้อมูลที่แสดงเป็นตัวเลขข้อร้องเรียนรายเดือนที่เกิดขึ้น													ผบค.
											เปอร์เซ็นต์ ส่วนผลจากความสำเร็จในการดำเนินการปิดข้อร้องเรียนตามกำหนดเวลา													ผบค.
งานด้านบริการ	7.4	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน																					ผบค.	
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70																					ผบค.	
				บัวใหญ่					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
									ผล														ผบค.	
				ประทาย					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
				คง					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
									ผล														ผบค.	
				รวม					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
		ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด							ผล														ผบค.	
		สถานะเดือนมีนาคม มีจำนวนข้อร้องเรียน 3 เรื่อง ดำเนินการปิดได้ภายใน 15 วัน							%														ผบค.	
									ผ่าน/ไม่ผ่าน														ผบค.	
Customer	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	ไตรมาส 4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓																ผบค.	
(CR1,CR2,CR3)											ข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนไม่มีแผน แต่ต้องดำเนินการปิดทุกเรื่องภายใน 30 วัน โดยข้อมูลที่แสดงเป็นตัวเลขข้อร้องเรียนรายเดือนที่เกิดขึ้น													ผบค.
											เปอร์เซ็นต์ ส่วนผลจากความสำเร็จในการดำเนินการปิดข้อร้องเรียนตามกำหนดเวลา													ผบค.
งานด้านบริการ	7.5	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 30 วัน																					ผบค.	
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100																					ผบค.	
				บัวใหญ่					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
									ผล														ผบค.	
				ประทาย					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
									ผล														ผบค.	
				คง					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
									ผล														ผบค.	
				รวม					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
		ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด							ผล														ผบค.	
		สถานะเดือนมีนาคม มีจำนวนข้อร้องเรียน 3 เรื่อง ดำเนินการปิดได้ภายใน 30 วัน							%														ผบค.	
									ผ่าน/ไม่ผ่าน														ผบค.	
Customer	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	ไตรมาส 4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓																ผบค.	
(CR1,CR2,CR3)											ข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนไม่มีแผน แต่ต้องดำเนินการปิดทุกเรื่องภายใน กำหนด โดยข้อมูลที่แสดงเป็นตัวเลขข้อร้องเรียนรายเดือนที่เกิดขึ้น													ผบค.
											เปอร์เซ็นต์ ส่วนผลจากความสำเร็จในการดำเนินการปิดข้อร้องเรียนตามกำหนดเวลา													ผบค.
งานด้านบริการ	7.6	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้																					ผบค.	
		- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน																					ผบค.	
		- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน		บัวใหญ่					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
		- ข้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วยจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน							ผล														ผบค.	
		- ข้อร้องเรียนด้านการกวดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน		ประทาย					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
		- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน							ผล														ผบค.	
		- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน		คง					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85							ผล														ผบค.	
				รวม					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.	
		ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด							ผล														ผบค.	
		สถานะเดือนมีนาคม มีจำนวนข้อร้องเรียน 3 เรื่อง ดำเนินการปิดได้ตามกำหนด							%														ผบค.	
									ผ่าน/ไม่ผ่าน														ผบค.	

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บัวใหญ่ และกฟผ.ในสังกัดรับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-hight สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าไปรษณ

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-hight สีเทา คือ แผนปฏิบัติ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บัวใหญ่												แผนกที่ รับผิดชอบ รายงาน
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				(รวม กฟฟ. ในสังกัด)												
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	
Customer	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	20-เม.ย.	กบส.จ.3	กบส.จ.3	กบส.จ.3	✓															กบส.จ.3
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)			ผลส.	ผลส.				หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												กบส.จ.3
		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)								กบส.จ.3 ดำเนินการ รายงานภายใน 20 เมษายน 2563												กบส.จ.3
แผนปฏิบัติ	7.7	7.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน																				กบส.จ.3
		และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า																				กบส.จ.3
	7.7.1	7.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า		บัวใหญ่				แผน	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟผ.						ผล	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		เป้าหมาย		ประทาย				แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563						ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
				คง				แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
				รวม				แผน	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด						ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		กบส.จ.3 ดำเนินการ						%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
Customer	7	7. แผนภาพปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	20-พ.ย.	กบส.จ.3	กบส.จ.3	กบส.จ.3	✓															กบส.จ.3
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)			ผลส.	ผลส.				หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												กบส.จ.3
		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)								กบส.จ.3 ดำเนินการ รายงานภายใน 20 พฤศจิกายน 2563												กบส.จ.3
งานด้านบริการ	7.7	7.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน																				กบส.จ.3
		และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า																				กบส.จ.3
	7.7.2	7.7.2 รายงานผลตามแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า		บัวใหญ่				แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	กบส.จ.3
								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		เป้าหมาย		ประทาย				แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		ภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563						ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
				คง				แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
								ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
				รวม				แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	กบส.จ.3
		ดำเนินการรายงานผล ตามที่กฟผ.3 กำหนด						ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
		กบส.จ.3 ดำเนินการ						%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	กบส.จ.3
Customer	8	8.แผนขยายผลการนำระบบป้องกันเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้า	ไตรมาส 1 - 4	1	กบส.จ.3	กบส.จ.3	✓															ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		สัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)			ผลส.	ผลส.				หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												ผบค.
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)								กฟผ.3 กำหนดอย่างน้อย จุดรวมงานและ 7 รายต่อไตรมาส รวม 28 รายต่อปี												ผบค.
งานด้านบริการ	8.1	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจความต้องการ/ข้อเสนอแนะ																				ผบค.
		จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานดำเนินการบริการลูกค้า																				ผบค.
	8.1.1	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม		บัวใหญ่	28	รายต่อปี		แผน	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	ผบค.
		ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส						ผล														ผบค.
	8.1.1.1	8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้		ประทาย	28	รายต่อปี		แผน	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	ผบค.
		- ภายนอกใช้โทรศัพท์ติดต่อ กฟฟ. ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส						ผล														ผบค.
		- ภายนอกขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ. ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส		คง	28	รายต่อปี		แผน	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	ผบค.
		- ภายนอกเขตติดตั้งมิเตอร์แปลงเฉพาะราย กฟฟ. ชั้น1-3						ผล														ผบค.
		(จำนวน ราย/ไตรมาส)		รวม	84	รายต่อปี		แผน	9	9	3	9	9	3	9	9	3	9	9	3	9	ผบค.
		เป้าหมาย กฟผ.3 กำหนด 105 ราย ต่อไตรมาส ต่อ จุดรวมงาน						ผล														ผบค.
								%														ผบค.
		กฟผ.บข. และ กฟฟ.ในสังกัด ดำเนินการ กฟฟ.ละ 7 ราย ต่อไตรมาส						ผ่าน/ไม่ผ่าน														ผบค.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บัวใหญ่ และกฟฟ.ในสังกัดรับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-hight สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าปริมัง

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-hight สีเทา คือ แผนปฏิบัติการ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บัวใหญ่												แผนกที่ รับผิดชอบ รายงาน
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				(รวม กฟฟ. ในสังกัด)												
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	
Customer	8	8.แผนหาขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)	ไตรมาส 1 - 4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)								หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												ผบค.
										รายงานในภาพรวมจุดรวมงานไตรมาสละ 1 ครั้ง แต่ให้ กฟส. ส่งรายงานให้ กฟอ.บญ. ทราบ เพื่อสรุปในภาพรวม												ผบค.
งานด้านบริการ	8.1	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า																				ผบค.
	8.1.1	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม		บัวใหญ่	4	ครึ่งต่อปี			แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
		ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส							ผล													ผบค.
	8.1.1.2	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจข้อคิดเห็นความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		ประทาย	4	ครึ่งต่อปี			แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
		เป้าหมาย รายงานผลให้ กฟผ.3 ทราบภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		คง	4	ครึ่งต่อปี			แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
									ผล													ผบค.
				รวม	4	ครึ่งต่อปี			แผน	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	ผบค.
									ผล													ผบค.
		กฟอ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด ดำเนินการ รายงานตามกำหนด							%													ผบค.
		รายงาน กฟผ.3 ในภาพรวม 4 ครึ่งต่อปี							ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.
Customer	8	8.แผนหาขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)	ไตรมาส 1 - 4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)								หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												ผบค.
										รายงานผลเป็นไตรมาส ไม่มีเป้าหมาย ประเมินจากจำนวนลูกค้าจริง												ผบค.
งานด้านบริการ	8.2	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบช่องประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนเคสทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60																				ผบค.
				บัวใหญ่	60%	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
									ผล													ผบค.
				ประทาย	-	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		เป้าหมาย รายงานผลให้ กฟผ.3 ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		คง	-	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
				รวม	60%	เปอร์เซ็นต์			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
									ผล													ผบค.
		วัดผลจาก Smile Box ของ กฟอ.บญ. (Smart Queue) แต่ กฟส. ให้ดำเนินการ เพื่อนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ไฟฟ้าปริมังโตรายงาน กฟผ.3 ในภาพรวม 4 ครึ่งต่อปี							%													ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.
Customer	8	8.แผนหาขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)	ไตรมาส 1 - 4	1	กบส.อ.3	กบส.อ.3	✓															ผบค.
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)								หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												ผบค.
										กฟอ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด ไม่มีลูกค้าในกลุ่ม BOI แต่หากมีรายงานให้รายงานให้ กฟผ.3 ทราบตามกำหนด												ผบค.
งานด้านบริการ	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า																				ผบค.
		ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		บัวใหญ่					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดต่อหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)							ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		ประทาย					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
				คง					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
				รวม					แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
									ผล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		กฟอ.บญ. และ กฟส. ในสังกัด ไม่มีลูกค้าในกลุ่ม BOI							%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		กฟผ.3 รายงานผล ไตรมาส 1 ตาม หนังสือเลขที่ อ.3 กบส.(ลส)1126/2563 ลว. 14 เม.ย. 2563							ผ่าน/ไม่ผ่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บวใหญ่ และกฟฟ.ในสังกัดรับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-high สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าไป่งใส

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-High สีเทา คือ แผนปฏิบัติ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บวใหญ่												แผนที่ รับผิดชอบ รายงาน
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				(รวม กฟฟ. ในสังกัด)												
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	
Customer (CR1,CR2,CR3)	8	8.แผนหาขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1 - 4	1	กบส.ด.3 ผลส.	กบส.ด.3 ผลส.	✓															ผบค.
										หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												ผบค.
										กฟผ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด มีลูกค้ารายสำคัญ จำนวน 16 ราย วางแผนเข้าเยี่ยมเยียนไตรมาสละ 16 ราย (ครบทุกรายในทุกไตรมาส)												ผบค.
แผนปฏิบัติ (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		บวใหญ่	11	ราย			แผน	11	-	-	-	-	11	-	-	11	-	-	11	ผบค.
	8.3.2	8.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และหรือลูกค้ารายสำคัญอื่น เป้าหมาย 411 รายปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กฟผ.บญ.และ กฟฟ.ในสังกัด มีลูกค้ารายสำคัญรวม 16 ราย		ประทาย	5	ราย			ผล แผน	5	-	-	-	-	5	-	-	5	-	-	5	ผบค.
									ผล													ผบค.
				คง	0	ราย			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		ลูกค้า บญ. 11 ราย (ตงเป่า, บวใหญ่ไปโอ,วาร์เทพบวใหญ่, วาร์เทพแก้ง, อ่างเรียน (รพ.บวใหญ่, รพ.แก้งฯ, ประปาบวใหญ่, โดด้, หมูทองอยด์, ไทโยนากา)		รวม	16	ราย			แผน	16	-	-	-	-	16	-	-	16	-	-	16	ผบค.
		ลูกค้า ปทย. 5 ราย (โรงสีตงเม้ง, ตงเม้งอินเตอร์เทรด, รพ.ประทาย, บิ๊กซี, เค.เอ็น บี(โตรเลียม)							ผล													ผบค.
									%													ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.
Customer (CR1,CR2,CR3)	8	8.แผนหาขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1 - 4	1	กบส.ด.3 ผลส.	กบส.ด.3 ผลส.	✓															ผบค.
										หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												ผบค.
										กฟผ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด มีลูกค้ารายสำคัญ จำนวน 16 ราย วางแผนเข้าเยี่ยมเยียนไตรมาสละ 16 ราย (ครบทุกรายในทุกไตรมาส)												ผบค.
แผนปฏิบัติ (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		บวใหญ่	11	ราย			แผน	11	-	-	-	-	11	-	-	11	-	-	11	ผบค.
	8.3.3	8.3.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนของหน่วยงาน (รพค.(ก2)อ.จ.1-3, ผก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข กฟผ.บญ.และ กฟฟ.ในสังกัด มีลูกค้ารายสำคัญรวม 16 ราย		ประทาย	5	ราย			แผน ผล	5	-	-	-	-	5	-	-	5	-	-	5	ผบค.
				คง	0	ราย			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		ลูกค้า บญ. 11 ราย (ตงเป่า, บวใหญ่ไปโอ,วาร์เทพบวใหญ่, วาร์เทพแก้ง, อ่างเรียน (รพ.บวใหญ่, รพ.แก้งฯ, ประปาบวใหญ่, โดด้, หมูทองอยด์, ไทโยนากา)		รวม	16	ราย			แผน	16	-	-	-	-	16	-	-	16	-	-	16	ผบค.
		ลูกค้า ปทย. 5 ราย (โรงสีตงเม้ง, ตงเม้งอินเตอร์เทรด, รพ.ประทาย, บิ๊กซี, เค.เอ็น บี(โตรเลียม)							ผล													ผบค.
		ตามคู่มือ CRM PLUS กำหนดให้ต้องมีการเข้าเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร หรือผู้แทน ไตรมาละอย่างน้อย 8 ราย							%													ผบค.
		กฟผ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด เว้นเชิญ ผู้จัดการ หรือผู้บริหาร เข้าร่วมการเยี่ยมเยียนด้วยตนเอง							ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.
Customer (CR1,CR2,CR3)	8	8.แผนหาขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1 - 4	1	กบส.ด.3 ผลส.	กบส.ด.3 ผลส.	✓															ผบค.
										หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2												ผบค.
										กฟผ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด มีลูกค้ารายสำคัญ จำนวน 16 ราย วางแผนเข้าเยี่ยมเยียนไตรมาสละ 16 ราย (ครบทุกรายในทุกไตรมาส)												ผบค.
แผนปฏิบัติ (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		บวใหญ่	11	ราย			แผน	11	-	-	-	-	11	-	-	11	-	-	11	ผบค.
	8.3.4	8.3.4 พนักงาน KAMR สรุปีไตรมาสที่ปัญหาความต้องการลูกค้า high value และหรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus บันทึกข้อมูลลูกค้าที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 13.3.2) ไตรมาละ1 ครั้ง		ประทาย	5	ราย			แผน ผล	5	-	-	-	-	5	-	-	5	-	-	5	ผบค.
		เป้าหมาย 411 รายปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		คง	0	ราย			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ผบค.
		ลูกค้า บญ. 11 ราย (ตงเป่า, บวใหญ่ไปโอ,วาร์เทพบวใหญ่, วาร์เทพแก้ง, อ่างเรียน (รพ.บวใหญ่, รพ.แก้งฯ, ประปาบวใหญ่, โดด้, หมูทองอยด์, ไทโยนากา)		รวม	16	ราย			แผน	16	-	-	-	-	16	-	-	16	-	-	16	ผบค.
		ลูกค้า ปทย. 5 ราย (โรงสีตงเม้ง, ตงเม้งอินเตอร์เทรด, รพ.ประทาย, บิ๊กซี, เค.เอ็น บี(โตรเลียม)							ผล													ผบค.
									%													ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บัวใหญ่ และกฟฟ.ในสังกัดรับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. Hi-light สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าปริมัง

Customer(CR1,CR2,CR3)

2. Hi-Hight สีเทา คือ แผนปฏิบัติฯ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ			งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บัวใหญ่													แผนกที่ รับผิดชอบ รายงาน	
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน	รวบรวม สรุปรายงาน				(รวม กฟฟ. ในสังกัด)														
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63			
Customer (CR1,CR2,CR3)	8	8.แผนขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 4	1	กบส.ฉ.3	กบส.ฉ.3	✓																	ผบค.
แผนปฏิบัติ	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า								หัวข้อเพิ่มเติมตามแผนปฏิบัติงานปีงบประมาณครั้งที่ 2 ของ ภาค 2													ผบค.	
		8.3 ระดับความสำเร็จการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		บัวใหญ่	1	ครั้ง / ปี			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-		ผบค.	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	8.4	8.4 จัดสัมมนาจากลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่เป้าหมาย 1 ครั้ง		ประทาย	-	ครั้ง / ปี			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
		จัดกิจกรรมร่วมกับ กฟผ.นม. ตามแผนงานที่กำหนดในไตรมาส 4 โดยเชิญลูกค้าเข้าร่วมตามเกณฑ์ที่ได้รับจัดสรร		คง	-	ครั้ง / ปี			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		ผบค.	
		ลูกค้า บญ. 11 ราย (ตงปaea, บัวใหญ่ไบโอ, วรวิเทพบัวใหญ่, วรวิเทพแก้งฯ, อ่างเรียน (รพ.บัวใหญ่, รพ.แก้งฯ, ประจักษ์บัวใหญ่, โสภธ, หนองออยยส์, ไทโยนทา)		รวม	1	ครั้ง / ปี			แผน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-		ผบค.	
		ลูกค้า ปทย. 5 ราย (โรงสีตงเม้ง, ตงเม้งอินเตอร์เทรด, รพ.ประทาย, บิ๊กซี, เค.เอ็น บีโครเลียม)							ผล															ผบค.
									%															ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน															ผบค.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ตามสายงานการไฟฟ้า ก2) ส่วนที่ กฟผ.บัวใหญ่ และกฟผ.โพนพิสัยได้รับจัดชอบ
Customer(C2(NW1))

หมายเหตุ 1. Hi-Hight สีเหลือง คือ แผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าปริมังคลาไส
2. Hi-Hight สีเทา คือ แผนปฏิบัติ ที่ กฟผ. 3 ดำเนินการ

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ		งานรายงาน ใน online report	หมายเหตุ		เป้าหมาย และผลการดำเนินการ ของ กฟผ.บัวใหญ่												แผนกที่ รับผิดชอบ	
				ดำเนินการ	กำกับดูแล /สนับสนุน				รวบรวม สรุปรายงาน	(รวม กฟผ. ในสังกัด)												
										ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ก.ค.-63	ส.ค.-63	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63		ธ.ค.-63
Customer	9	9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)																				รายงาน
C2(NW1)																						ผบค.
	9.2	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด เป้าหมาย 100%	ไตรมาส 1	1	กบด.ฉ.3 กพร.ฉ.3 กคค.ฉ.3 กบญ.ฉ.3	กบด.ฉ.3	-															ผบค.
แผนปฏิบัติ																						ผบค.
																						ผบค.
		กฟอ.บญ. รวม กฟผ.ในสังกัด ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.3 กำหนด (รอความชัดเจนของแผนงานจากส่วนเกี่ยวข้อง)		บัวใหญ่					แผน	ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.3 กำหนด												ผบค.
									ผล													ผบค.
				ประทาย					แผน	ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.3 กำหนด												ผบค.
									ผล													ผบค.
				คง					แผน	ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.3 กำหนด												ผบค.
									ผล													ผบค.
				รวม					แผน	ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.3 กำหนด												ผบค.
									ผล													ผบค.
									%													ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.
Customer	10	9. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)																				ผบค.
C2(NW1)																						ผบค.
	10.1	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้ามือแปลงเฉพาะราย																				ผบค.
แผนปฏิบัติ																						ผบค.
	10.1.1	10.1.1 แต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟช. ละ 1คน เป้าหมาย 48 แห่ง ภายในไตรมาส 1	ไตรมาส 1	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	✓															ผบค.
		กฟอ.บญ.และ กฟผ.ในสังกัด ส่งรายชื่อให้ ผลส.กบด.กฟผ.3		บัวใหญ่	1	คน			แผน	1												ผบค.
		เพื่อเข้าอบรมในช่วงวันที่ 11-12 ก.พ. และแต่งตั้งต่อไป							ผล													ผบค.
		กฟอ.บญ. นายธีรพัฒน์ จัดทงษา		ประทาย	1	คน			แผน	1												ผบค.
		กฟส.ปทย. นายประเสริฐ สุกกลาง							ผล													ผบค.
		กฟส.สง นายเกรียงไกร นามศิริพงษ์พันธ์		คง	1	คน			แผน	1												ผบค.
									ผล													ผบค.
		เขตมีรายชื่ออยู่แล้ว กบด. ดำเนินการให้ แจ้งรายชื่อเข้าไปแล้ว ระหว่างรอการแต่งตั้ง		รวม	3	คน			แผน	3												ผบค.
									ผล													ผบค.
									%													ผบค.
									ผ่าน/ไม่ผ่าน													ผบค.
Customer	10.1.2	10.1.2 จัดอบรมประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1	ไตรมาส 1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	-															กบด.ฉ.3
C2(NW1)																						กบด.ฉ.3
		กฟอ.บญ.และ กฟผ.ในสังกัด ส่งรายชื่อให้ ผลส.กบด.กฟผ.3		บัวใหญ่	1	คน			แผน	1												กบด.ฉ.3
แผนปฏิบัติ		เพื่อเข้าอบรมในช่วงวันที่ 11-12 ก.พ. และแต่งตั้งต่อไป							ผล													กบด.ฉ.3
		กฟอ.บญ. นายธีรพัฒน์ จัดทงษา		ประทาย	1	คน			แผน	1												กบด.ฉ.3
		กฟส.ปทย. นายประเสริฐ สุกกลาง							ผล													กบด.ฉ.3
		กฟส.สง นายเกรียงไกร นามศิริพงษ์พันธ์		คง	1	คน			แผน	1												กบด.ฉ.3
									ผล													กบด.ฉ.3
		COMPLETE		รวม	3	คน			แผน	3												กบด.ฉ.3
									ผล													กบด.ฉ.3
		ดำเนินการแล้วเสร็จ ตามหนังสือเลขที่ ๑.3 กบด.(ลส)393/2563 ลว. 6 ก.พ. 2563							%													กบด.ฉ.3
		จัดประชุมชี้แจงในวันที่ 11 - 12 ก.พ. 2563							ผ่าน/ไม่ผ่าน													กบด.ฉ.3