

กฟก.3

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ ...1.../2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (แผนงาน/กิจกรรม ที่เพิ่มเติมในแผนปฏิบัติ กฟก.3)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ...1.../2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.../2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.1.1 อบรมความปลอดภัยให้ผู้ปฏิบัติที่เป็นคู่สัญญา กับ กฟก. (สำหรับ Safety Man, ใบ Certificate หมดอายุ, รับใหม่) <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 5 รุ่น	ม.ค.-เม.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดฝึกอบรม...ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า PEA จำนวน ..6.... รุ่น เมื่อวันที่ ...13-31 มีนาคม 2560 จำนวน 6 รุ่น	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดฝึกอบรม...ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า PEA จำนวน ..6.... รุ่น เมื่อวันที่ ...13-31 มีนาคม 2560 จำนวน 6 รุ่น	
	5.1.2 อบรมหลักสูตร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการ ทำงาน (ระดับหัวหน้างาน) ทุกชุดงาน <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 4 รุ่น	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดฝึกอบรมหลักสูตร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยใน การทำงาน (ระดับหัวหน้างาน) จำนวน ..5.... รุ่น	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดฝึกอบรมหลักสูตร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยใน การทำงาน (ระดับหัวหน้างาน) จำนวน ..5.... รุ่น	
	5.1.3 อบรมการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยให้กับ พขง.(กฟ),ลขง.(กฟ) <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 5 รุ่น	เม.ย-ก.ย.2560	เมื่อวันที่ ...2 มีนาคม - 5 เมษายน 2560.... ที่.....กฟก.3..... จำนวน ..286.. คน - ตามหนังสือเลขที่ .กวว.(ปอ) 276 ลว 21กพ 2560 - ตามหนังสือเลขที่ .กวว.(ปอ) 365 ลว 9 มีค 2560	เมื่อวันที่ ...2 มีนาคม - 5 เมษายน 2560.... ที่.....กฟก.3..... จำนวน ..286.. คน - ตามหนังสือเลขที่ .กวว.(ปอ) 276 ลว 21กพ 2560 - ตามหนังสือเลขที่ .กวว.(ปอ) 365 ลว 9 มีค 2560	
			สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยให้กับพขง.(กฟ),ลขง.(กฟ) จำนวน รุ่น เมื่อวันที่ ที่..... จำนวน คน - ตามหนังสือเลขที่ ลว. ดำเนินการในไตรมาสที่ 2/2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 ดำเนินการในไตรมาสที่ 2/2560	

กฟก.3

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ ...1..../2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (แผนงาน/กิจกรรม ที่เพิ่มเติมในแผนปฏิบัติ กฟก.3)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ...1../2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1../2560	ปัญหา /อุปสรรค
	5.1.4 อบรมหลักสูตรการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในสถานประกอบการ (ตามกฎหมายกำหนด) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 17 รุ่น	เม.ย-ก.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดฝึกอบรมหลักสูตรการป้องกันและระงับอัคคีภัยในสถานประกอบการ (ตามกฎหมายกำหนด) จำนวน รุ่น เมื่อวันที่ ที่..... จำนวน คน - ตามหนังสือเลขที่ ลว. ดำเนินการในไตรมาสที่ 3/2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 ดำเนินการในไตรมาสที่ 3/2560	
	5.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 5.2.1 จัดทีมตรวจสอบชุดปฏิบัติงาน เช่น ก่อสร้าง- ขยายเขต ชุดแก๊พ ชุดบำรุงรักษา ชุดมิเตอร์ ให้ปฏิบัติ ตามมาตรฐานความปลอดภัย (1) ทุก กฟฟ.ชั้น1-3 และ กกค.(ก3) แต่งตั้ง ทีมตรวจสอบชุดปฏิบัติงานฯ โดยมี รจก.(ท)/ชจก(ท)/ รก.กค.(ก3) เป็นประธาน และมี จป.ประจำหน่วยงาน เป็นเลขานุการ <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานละ 1 ทีม	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดตั้งทีมตรวจสอบชุดปฏิบัติงานฯ จำนวน ทีม - ตามหนังสือเลขที่ ลว. อยู่ระหว่างสรุปข้อมูล	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อยู่ระหว่างสรุปข้อมูล	
	(2) ทีมตรวจสอบชุดปฏิบัติงานฯ ตรวจสอบการปฏิบัติ งานทุกชุดงานในความรับผิดชอบ ให้ปฏิบัติงานด้วย - ความปลอดภัย และตามข้อสั่งการต่างๆ ของ กฟก.และ ของ กฟก.3 พร้อมรวบรวมสรุปส่ง กวว.(ก3) <u>เป้าหมาย</u> ทุกชุดงาน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ก.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - รายงานผลการตรวจสอบ ตามหนังสือเลขที่ ลว. อยู่ระหว่างสรุปข้อมูล	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อยู่ระหว่างสรุปข้อมูล	

กฟผ.3

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ ...1.../2560
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (แผนงาน/กิจกรรม ที่เพิ่มเติมในแผนปฏิบัติ กฟผ.3)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ...1.../2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.../2560	ปัญหา /อุปสรรค
	5.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรมSafetyTalk และกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน (1) Safety talk โดยผู้บริหาร (ผจก./รจก./ซจก.) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ.อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ก.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 สรุปผลรายงานตามหนังสือเลขที่ 1. ก.3 กวว.(ปอ) 244 ลว.17 ก.พ. 2560 2. ก.3 กวว.(ปอ) 404 ลว.14 มี.ค. 2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 สรุปผลรายงานตามหนังสือเลขที่ 1. ก.3 กวว.(ปอ) 244 ลว.17 ก.พ. 2560 2. ก.3 กวว.(ปอ) 404 ลว.14 มี.ค. 2560	
	(2) Safety talk และ KYT โดย ช่างผู้ควบคุมงาน ทุกครั้ง ก่อนเริ่มปฏิบัติงานที่หน้างาน <u>เป้าหมาย</u> ทุกชุดงาน รายงานด้วย Safety Hub ทุกครั้งที่ออกปฏิบัติงาน	ม.ค.-ก.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 สรุปผลรายงานตามหนังสือเลขที่ 1. ก.3 กวว.(ปอ) 244 ลว.17 ก.พ. 2560 2. ก.3 กวว.(ปอ) 404 ลว.14 มี.ค. 2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 สรุปผลรายงานตามหนังสือเลขที่ 1. ก.3 กวว.(ปอ) 244 ลว.17 ก.พ. 2560 2. ก.3 กวว.(ปอ) 404 ลว.14 มี.ค. 2560	
	5.2.5 จัดให้มีลานฝึกทบทวนการปฏิบัติงาน โดย ให้เหมาะสมกับพื้นที่ แต่ต้องรองรับกิจกรรมการฝึกได้ ตามที่ กฟผ.3 กำหนด (1) ทุก กฟฟ. จัดสร้างลานฝึกทบทวนการปฏิบัติงาน ออกแบบให้เหมาะสมกับพื้นที่ แต่ต้องรองรับกิจกรรม การฝึกได้ตาม กฟผ.3 กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ทุกกฟฟ. กฟฟ.ละ 1 ลานฝึก	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดสร้างลานฝึกทบทวนการปฏิบัติงาน จำนวน ..17.. แห่ง	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 - จัดสร้างลานฝึกทบทวนการปฏิบัติงาน จำนวน ..17.. แห่ง	
	(2) จัดทำแผน และดำเนินการจัดให้มีการฝึกทบทวน ทุกกิจกรรมที่ กฟผ.3กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (แผนงาน/กิจกรรม ที่เพิ่มเติมในแผนปฏิบัติ กฟผ.3)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ...1../2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1../2560	ปัญหา /อุปสรรค
	5.2.6 จัดโครงการ "Safety Leader" (ผู้นำด้านความปลอดภัย) ผู้ควบคุมงานทุกชุดงานต้อง ปฏิบัติหน้าที่ จป.หัวหน้างาน ตามกฎหมายกำหนด และแต่งตั้งตัวแทนผู้ปฏิบัติงานในชุดงาน เป็นผู้ช่วย จป.หัวหน้างาน (Safety Man) (1) แต่งตั้งพนักงานช่างควบคุมงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ จป.หัวหน้างาน พร้อมจัดพิธีมอบหมายหน้าที่และลงนามบันทึกข้อตกลง <u>เป้าหมาย</u> ทุกชุดงาน	ม.ค.-ก.พ.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อนุมัติโครงการตามหนังสือที่ ก.3 กวว.(ปอ) 2162 ลว 8 ธ.ค. 2559	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อนุมัติโครงการตามหนังสือที่ ก.3 กวว.(ปอ) 2162 ลว 8 ธ.ค. 2559	
	(2) แต่งตั้งตัวแทนผู้ปฏิบัติงานในชุดงานปฏิบัติหน้าที่ ผู้ช่วย จป.หัวหน้างาน พร้อมมอบหมายหน้าที่ และจัดอบรมความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกชุดงาน	ม.ค.-ก.พ.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อนุมัติโครงการตามหนังสือที่ ก.3 กวว.(ปอ) 2162 ลว 8 ธ.ค. 2559	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 อนุมัติโครงการตามหนังสือที่ ก.3 กวว.(ปอ) 2162 ลว 8 ธ.ค. 2559	
	(3) จป.ประจำหน่วยงาน ทุก กฟฟ.ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ควบคุมงานในฐานะ จป.หัวหน้างาน และการปฏิบัติหน้าที่ของ Safety Man ด้วย Safety Hub และรวบรวมรายงานผล จัดทำบันทึก ส่ง กวว.(ก3) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. เดือนละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 สรุปผลรายงานตามหนังสือเลขที่ 1. ก.3 กวว.(ปอ) 244 ลว.17 ก.พ. 2560 2. ก.3 กวว.(ปอ) 404 ลว.14 มี.ค. 2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 สรุปผลรายงานตามหนังสือเลขที่ 1. ก.3 กวว.(ปอ) 244 ลว.17 ก.พ. 2560 2. ก.3 กวว.(ปอ) 404 ลว.14 มี.ค. 2560	
	(4) กวว.(ก3) จัดทีมสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ควบคุมงาน ในฐานะ จป.หัวหน้างาน และการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วย จป.หัวหน้างาน (Safety Man) <u>เป้าหมาย</u> ทุกชุดงาน อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ก.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 แต่งตั้งทีมตรวจและแผนงานตามหนังสือที่ ก.3 กวว.(มท) ลว.12 เม.ย. 2560 ดำเนินการตั้งแต่ไตรมาส 2/2560 เป็นต้นไป	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 แต่งตั้งทีมตรวจและแผนงานตามหนังสือที่ ก.3 กวว.(มท) ลว.12 เม.ย. 2560 ดำเนินการตั้งแต่ไตรมาส 2/2560 เป็นต้นไป	

กฟก.3

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.../2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (แผนงาน/กิจกรรม ที่เพิ่มเติมในแผนปฏิบัติ กฟก.3)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ...1.../2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.../2560	ปัญหา /อุปสรรค
	5.2.7 จัดศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก ที่เป็น หน่วยงานที่มีการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยดี ให้กับ จป.ประจำหน่วยงาน ทุก กฟฟ. <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย ปีละ1 ครั้ง	เม.ย.-ก.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 ดำเนินการตั้งแต่ไตรมาส 3/2560 เป็นต้นไป	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 ดำเนินการตั้งแต่ไตรมาส 3/2560 เป็นต้นไป	
	5.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้บุคคลภายนอก 5.3.1 สำรวจและออกแบบแก้ไขจุดเสี่ยง บริเวณที่ สายสื่อสารของผู้ประกอบการฯ ติดตั้งระหว่างสายแรงสูง ที่เสาไฟฟ้าต้น RISER POLE ของ กฟภ.หน้าสถานี และจุดอื่นๆในระบบไฟฟ้าของ กฟภ. (1) ทุก กฟฟ. สำรวจ จุดเสี่ยงที่สายสื่อสารของ ผู้ประกอบการฯ ติดตั้งที่เสาไฟฟ้าต้น RISER POLE <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. สำรวจทุกจุด	ม.ค.-เม.ย.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560	
	(2) ออกแบบ ติดตั้ง SERVICE POLE รองรับสาย สื่อสาร หลีกเสี่ยงเสาไฟฟ้าต้น RISER POLE พร้อมขอ งบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่สำรวจพบจุดเสี่ยง	ม.ค.-ก.ย.2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ธท) 1202/2560 ลว. 12 เมย 2560	สถานะเดือน .ม.ค... - .มี.ค..2560 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ธท) 1202/2560 ลว. 12 เมย 2560	

กฟภ.3

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ ...1.../2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานยกระดับคุณภาพบริการของ กฟภ.3					
แผนงานที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ารายใหญ่	1.พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับลูกค้า และ การให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560	
	<u>เป้าหมาย</u> ขยายผล กฟภ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง				
	- ทบทวนรายชื่อพนักงาน KAM / Admin / ลูกค้า	ก.พ. 2560			
	- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และขอ อนุมัติแนวทางการขยายผลโครงการฯ	ก.พ. 2560			
	- จัดวางระบบและเตรียมความพร้อมเครื่องมือการ สื่อสารกับลูกค้า Facebook , Line , e-Form	ก.พ. 2560			
	- จัดอบรมพนักงาน KAM / Admin	ก.พ. 2560			
	- เชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมโครงการ และจัดสัมมนาเชิง ปฏิบัติการแนะนำโครงการ (ตามหนังสือที่ อช.ก.3 อนุมัติ เลขที่ ก.3กบค(ก.) 388/2560 ลว. 1 ก.พ. 2560)	ก.พ.-มี.ค.2560			
	- บันทึกภาพระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ด้านแรงสูงภายใน ของลูกค้า เพื่ออัปเดตข้อมูลลง e-Form	ก.พ.-ธ.ค.2560			

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 1</u> เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ารายใหญ่ (ต่อ)	- Patrol และ PM เชิงรุกระบบจำหน่ายจริงที่ เกี่ยวข้องของ กฟผ. อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (โดย พนักงานของ กฟผ.)	ก.พ.-ธ.ค.2560			
	- Patrol ระบบไฟฟ้าภายในโดยลูกค้า ส่งข้อมูลผ่าน e-Form KAM เดือนละ 1 ครั้ง (โดยลูกค้า)	ก.พ.-ธ.ค.2560			
	- ตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากข้อมูลตาม e-Form KAM	ก.พ.-ธ.ค.2560			
	- ควบคุมติดตามประเมินผล และสรุปผลดำเนินการทุก ไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560			
<u>แผนงานที่ 2</u> ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service	2.1 กฟผ. จัดทำอนุมัติประกาศขอบเขตการให้บริการ โครงการ OTS และระบบงานปกติใหม่ <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.ชั้น1-3 และ กฟส. ดำเนินการภายใน เดือน ก.พ. 2560	ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 ดำเนินการอนุมัติขยายขอบเขตการ ให้บริการพื้นที่ใหม่ และเพิ่มอีก 20% ของ ผู้ใช้ไฟนอกเขตเมือง ตามอนุมัติ อช.ก.3 หนังสือเลขที่ ก.3กบล.(บธ.) 998/2560 ลว. 28 มี.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 ดำเนินการอนุมัติขยายขอบเขตการ ให้บริการพื้นที่ใหม่ และเพิ่มอีก 20% ของผู้ใช้ไฟนอกเขตเมือง ตามอนุมัติ อช.ก.3 หนังสือเลขที่ ก.3กบล.(บธ.) 998/2560 ลว. 28 มี.ค. 2561	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service (ต่อ)	2.5 ทบทวนอนุมัติสำรองคดีย่อยมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบของ กฟฟ. ให้เหมาะสมเพียงพอ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในเดือน ก.พ. 2560	ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 ดำเนินการขออนุมัติมิเตอร์สำรองคดีย่อย ให้กับทุกกฟฟ. แล้ว ตามอนุมัติ อช.ก.3 หนังสือเลขที่ ก.3กบส.(มม.) 605/2560 ลว. 27 ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 ดำเนินการขออนุมัติมิเตอร์สำรองคดีย่อย ให้กับทุกกฟฟ. แล้ว ตามอนุมัติ อช.ก.3 หนังสือเลขที่ ก.3กบส.(มม.) 605/2560 ลว. 27 ก.พ. 2561	
	2.6 จัดอบรมมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน ให้กับพนักงาน กฟผ. (พนักงานบริการ/มิเตอร์) และ ผู้รับเหมาติดตั้งระบบภายใน พร้อมออกใบรับรอง Certificate <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในเดือน ก.พ. 2560	ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณา เนื่องจาก การจัดอบรมผู้รับจ้างติดตั้งระบบไฟฟ้า ภายใน ซึ่งมี พรบ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ แรงงาน พ.ศ. 2545 กำหนดขั้นตอนใน การจัดอบรมและทดสอบพร้อมออก หนังสือรับรอง จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งในส่วนของ กฟผ. ยังไม่มีระเบียบ หลักเกณฑ์ให้จัดอบรมและออกหนังสือ รับรอง	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณา เนื่องจากการจัดอบรมผู้รับจ้างติดตั้ง ระบบไฟฟ้าภายใน ซึ่งมี พรบ. ส่งเสริม การพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 กำหนดขั้นตอนในการจัดอบรมและ ทดสอบพร้อมออกหนังสือรับรอง จาก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งในส่วนของ กฟผ. ยังไม่มีระเบียบหลักเกณฑ์ให้จัด อบรมและออกหนังสือรับรอง	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service (ต่อ)	2.7 จัดทำทะเบียนควบคุมรายชื่อผู้รับเหมาติดตั้งระบบภายใน เพื่อให้ กฟฟ. ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	ก.พ.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560	
	เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน ก.พ. 2560 - ทุก กฟฟ. จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้รับเหมาติดตั้งระบบภายใน ที่อยู่ในพื้นที่ กฟฟ. ของตนเอง ให้แล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.พ. 2560	ก.พ. 2560	กบล.(ก3) ได้ดำเนินการรวบรวมรายชื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของทุกหน่วยงานแล้ว มีจำนวน 331 ราย และจัดส่งให้ ทุก กฟฟ. จัดทำทะเบียนควบคุมรายชื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบไฟฟ้าและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าใหม่แล้ว	กบล.(ก3) ได้ดำเนินการรวบรวมรายชื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของทุกหน่วยงานแล้ว มีจำนวน 331 ราย และจัดส่งให้ ทุก กฟฟ. จัดทำทะเบียนควบคุมรายชื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบไฟฟ้าและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าใหม่แล้ว	
	- ปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้รับเหมาติดตั้งระบบภายใน ที่อยู่ในพื้นที่ กฟฟ. ของตนเอง ให้เป็นปัจจุบัน ทุกเดือน	ก.พ.-ธ.ค.2560			
	- จัดทำรายงานการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้รับเหมาติดตั้งระบบภายใน ให้ กบล.(ก3) ทราบ ทุกไตรมาส	ก.พ.-ธ.ค.2560			
2.8 พัฒนาระบบ IT (ระบบงาน SCS) เพื่อแจ้งเตือน/ติดตามสถานะการดำเนินงานให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	2.8 พัฒนาระบบ IT (ระบบงาน SCS) เพื่อแจ้งเตือน/ติดตามสถานะการดำเนินงานให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560	
	เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน ก.พ. 2560		อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุมัติ คณะทำงานพัฒนาระบบงาน SMS ของ กฟฟ. เพื่อใช้กับกระบวนการ OTS ในพื้นที่ของ กฟฟ.3 กำหนดแล้วเสร็จในการขออนุมัติภายในเดือน เม.ย. 2560	อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุมัติ คณะทำงานพัฒนาระบบงาน SMS ของ กฟฟ. เพื่อใช้กับกระบวนการ OTS ในพื้นที่ของ กฟฟ.3 กำหนดแล้วเสร็จในการขออนุมัติภายในเดือน เม.ย. 2561	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.9 สนับสนุนข้อมูลในระบบ GIS ให้กับผู้รับจ้างเพื่อนำ พิกัดไปยังจุดติดตั้งมิเตอร์ได้รวดเร็วขึ้น <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอด ปี 2560	ก.พ.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 มีการจัดทำข้อมูลพิกัดมิเตอร์จุดใกล้เคียง จาก PEA MAP และจัดพิมพ์แผ่นผัง GIS ให้กับผู้รับจ้างทุกราย	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 มีการจัดทำข้อมูลพิกัดมิเตอร์จุด ใกล้เคียงจาก PEA MAP และจัดพิมพ์ แผ่นผัง GIS ให้กับผู้รับจ้างทุกราย	
	2.10 ติดตาม ประเมิน และรายงานผลทุกไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> กบล.(ก3) สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ตามข้อ 2.1-2.10 ในภาพรวม กฟผ.3 ให้ผู้บริหาร กฟผ.3 ทราบ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกขนาด	3.1 ประชุมชี้แจงทบทวนกระบวนการขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และการควบคุมติดตามจาก การบันทึกข้อมูลในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> - ประชุมชี้แจงทบทวนกระบวนการขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย และการบันทึกข้อมูลในระบบ SAP ภายในเดือน ก.พ. 2560	ม.ค.-ธ.ค.2560 ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 ประชุมชี้แจงฯ แล้วตามหนังสือที่ กบล. (ก) 500/2560 ลว. 14 ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560	
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปผลการดำเนินงาน ให้ กบล.(ก3) ทราบทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2560			
	- กบล.(ก3) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมของ กฟก.3 ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560			
	3.2 การสำรวจออกแบบกรณีปักเสาเข็มไลน์/ ติดตั้งบักอาร์ม ให้ใช้ข้อมูลระบบ GIS/Google Street View ประกอบการออกแบบ เพื่อลดเวลาสำรวจ ประมาณการ <u>เป้าหมาย</u> - ทุกครั้งที่มีการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกขนาด (ต่อ)	3.3 สร้างระบบการติดตามและรายงานผลผ่านระบบ QR Code ตามแนวทางของ Front Manager <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการภายในไตรมาส 1/2560	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560	
	3.4 กำหนดกรอบระยะเวลาการให้บริการ กรณีการ ดำเนินงานที่ยังไม่มีมาตรฐานกำหนด เช่น ต้องขยายเขต ภายนอก , ต้องใช้วัสดุ-อุปกรณ์ที่ไม่มีในคลัง กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) พิจารณากำหนดมาตรฐานให้แล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.พ. 2560	ก.พ. 2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 4 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	4.1 กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบงานจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า 4.1.1 อบรมให้ความรู้, ทดสอบและออกหนังสือรับรองรายบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ให้แก่ตัวแทน/ผู้รับจ้างจดหน่วยแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ตัวแทน/ผู้รับจ้างฯ ทูกราย ผ่านการทดสอบและได้รับใบ Certificate จาก อช.ก.3	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 อช.ก.3ได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าและระบบงานงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟเอกชนรายย่อยตามคำสั่งที่ ก.3 9/2560 เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้รับจ้างตัดต่อมิเตอร์ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้จัดอบรมและมีการทดสอบภาคทฤษฎีครบทุกกฟ.ในสังกัด เมื่อวันที่ 27 ก.พ. , 1 มี.ค., 3 มี.ค., และ 13 มี.ค. ภาคปฏิบัติภายในวันที่ 5 เม.ย. ปัจจุบันอยู่ระหว่างรวบรวมผลคะแนนจากการทดสอบ	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 อช.ก.3ได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าและระบบงานงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟเอกชนรายย่อย ตามคำสั่งที่ ก.3 9/2560 เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้รับจ้างตัดต่อมิเตอร์ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้จัดอบรมและมีการทดสอบภาคทฤษฎีครบทุกกฟ.ในสังกัด เมื่อวันที่ 27 ก.พ. , 1 มี.ค., 3 มี.ค., และ 13 มี.ค. ภาคปฏิบัติ ภายในวันที่ 5 เม.ย. ปัจจุบันอยู่ระหว่างรวบรวมผลคะแนนจากการทดสอบ	
	4.1.2 ขยายผลใบแจ้งค่าไฟฟ้า Smart Invoice โดยให้ผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ Smartphone บนระบบ Android สามารถดาวน์โหลดใบแจ้งค่าไฟฟ้า Smart Invoice ผ่านลิงค์ SMS แจ้งค่าไฟฟ้าและนำไปชำระเงินที่จุดบริการทุกแห่งได้ <u>เป้าหมาย</u> ขยายผล ทุก กฟพ. ภายในไตรมาสที่1/2560	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 - อยู่ระหว่างการดำเนินงานคณะทำงาน SMS	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 - อยู่ระหว่างการดำเนินงานคณะทำงาน SMS	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 4 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการ ให้บริการ (ต่อ)	4.1.3 ขยายผลการนำระบบ Pick One ไปใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> นำร่องขยายผล 2 กฟฟ. : กฟจ.สค. และ กฟภ.อมน. ภายในไตรมาสที่1/2560	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 - กฟภ.อมน. ได้รับเครื่องจำนวน 7 เครื่อง เมื่อวันที่ 14 ก.พ. 60 - กฟจ.สค. ได้รับเครื่องจำนวน 18 เครื่อง เมื่อวันที่ 20 ก.พ. 60 - กบล.(ก3) ได้มีชี้แจงการใช้อุปกรณ์ และ กรท.(ก3) ชี้แจงการใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องแล้ว - กบุญ.(ก3) อยู่ระหว่างการจัดทำสัญญาลูกจ้าง เพิ่มเติม เพื่อให้ตัวแทนจดหน่วยใช้ Pick One ตรวจสอบมิเตอร์	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 - กฟภ.อมน. ได้รับเครื่องจำนวน 7 เครื่อง เมื่อวันที่ 14 ก.พ. 60 - กฟจ.สค. ได้รับเครื่องจำนวน 18 เครื่อง เมื่อวันที่ 20 ก.พ. 60 - กบล.(ก3) ได้มีชี้แจงการใช้อุปกรณ์ และ กรท.(ก3) ชี้แจงการใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้อง แล้ว - กบุญ.(ก3) อยู่ระหว่างการจัดทำสัญญา ลูกจ้างเพิ่มเติม เพื่อให้ตัวแทนจดหน่วยใช้ Pick One ตรวจสอบมิเตอร์	
	4.1.4 การติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน สมบูรณ์ (ติดตั้งใหม่, ชำรุด, สูญหาย) <u>เป้าหมาย</u> ผู้ใช้ไฟรายย่อยทุกราย	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กฟฟ.ในสังกัดจะมีกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้า สำรองไว้ สามารถนำส่งให้ผู้ใช้ไฟตาม ความต้องการที่ผู้ใช้ไฟร้องขอได้ทันที ปัจจุบันอยู่ระหว่างให้ตัวแทนดำเนินการ ตรวจสอบกล่องที่ชำรุดและสูญหาย ตามโทรสารเลขที่ ก.3กบุญ.(ตป.) 816/2560 ลว.20 เม.ย.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กฟฟ.ในสังกัดจะมีกล่องใส่ใบแจ้งค่า ไฟฟ้าสำรองไว้ สามารถนำส่งให้ผู้ใช้ไฟ ตามความต้องการที่ผู้ใช้ไฟร้องขอได้ ทันทีปัจจุบันอยู่ระหว่างให้ตัวแทนฯ ดำเนินการตรวจสอบกล่องที่ชำรุดและ สูญหาย ตามโทรสารเลขที่ ก.3กบุญ.(ตป.)816/2560 ลว.20 เม.ย. 2560	
	4.1.5 ประชุมชี้แจงเรื่องการจัดส่งใบแจ้งหนี้และการ ปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้แก่ พบข.คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> กชข.(ก3) ดำเนินการจัดประชุมฯ ภายในไตร มาสที่1/2560	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 จัดประชุมใน วันที่ 6 - 7 มี.ค. 60 แล้ว	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 จัดประชุมใน วันที่ 6 - 7 มี.ค. 60 แล้ว	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	4.2 แนวทางการพัฒนาระบบงานตัดต่อมิเตอร์ 4.2.1 อบรมให้ความรู้, ทดสอบและออกหนังสือรับรองรายบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ให้แก่ตัวแทน/ผู้รับจ้างตัดต่อมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> ตัวแทน/ผู้รับจ้างฯ ทุกราย ผ่านการทดสอบและได้รับใบ Certificate จาก อช.ก.3	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 อช.ก.3ได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าและระบบงานจ่ายไฟผู้ใช้ไฟเอกชนรายย่อยตามคำสั่งที่ ก.3 9/2560 เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้รับจ้างตัดต่อมิเตอร์ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้จัดอบรมและมีการทดสอบภาคทฤษฎีครบทุกกฟ.ในสังกัด เมื่อวันที่ 27 ก.พ. , 1 มี.ค., 3 มี.ค., และ 13 มี.ค. ภาคปฏิบัติภายในวันที่ 5 เม.ย. ปัจจุบันอยู่ระหว่างรวบรวมผลคะแนนจากการทดสอบ	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 อช.ก.3ได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าและระบบงานจ่ายไฟผู้ใช้ไฟเอกชนรายย่อย ตามคำสั่งที่ ก.3 9/2560 เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้รับจ้างตัดต่อมิเตอร์ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้จัดอบรมและมีการทดสอบภาคทฤษฎีครบทุกกฟ.ในสังกัด เมื่อวันที่ 27 ก.พ. , 1 มี.ค., 3 มี.ค., และ 13 มี.ค. ภาคปฏิบัติ ภายในวันที่ 5 เม.ย. ปัจจุบันอยู่ระหว่างรวบรวมผลคะแนนจากการทดสอบ	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 4 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	4.2.2 ขยายผลโปรแกรม DMSX และ Mobile Application <u>เป้าหมาย</u> นำร่องขยายผล กฟภ.อมน. ภายในไตรมาสที่1/2560	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 - ดำเนินการแล้ว	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 - ดำเนินการแล้ว	
	4.2.3 เวียนย่ำวิธีปฏิบัติในการรับชำระค่าไฟฟ้านอกเวลา ทำการของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ การนำมิเตอร์ไปติดตั้งให้ผู้ใช้ไฟ กรณีถูกตัดมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> กบญ.(ก3) เวียนย่ำวิธีปฏิบัติฯ ให้แก่ทุก กฟภ. ในสังกัด กฟภ.3 ภายในไตรมาสที่1/2560	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 มีการจัดทำบันทึกเวียนย่ำ ที่ ก.3 ผบพ. 024/2560 ลว. 16 ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 มีการจัดทำบันทึกเวียนย่ำ ที่ ก.3 ผบพ.024/2560 ลว. 16 ก.พ. 2560	
แผนงานที่ 5 แผนพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน ณ จุดบริการ (Front Manager)	5.1 แต่งตั้งพนักงานเพื่อทำหน้าที่ Front manager ของ กฟภ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง แห่งละ 2 คน (ระดับ ทพ.ขึ้นไป) <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ก.พ. 2560	ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กบล.(ก) 426/2560 ลว. 3 ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กบล.(ก) 426/2560 ลว. 3 ก.พ. 2560	
	5.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน Front manager <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ก.พ. 2560	ก.พ. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กบล.(ก) 644/2560 ลว. 1 มี.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กบล.(ก) 644/2560 ลว. 1 มี.ค. 2560	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ณ จุดบริการ (Front Manager) (ต่อ)	5.3 รายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน Front manager ตามแบบฟอร์มที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> จัดส่งรายงานให้ กบล.(ก3) ทราบทุกไตรมาส	ก.พ.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560	
<u>แผนงานที่ 6</u> การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	6.1 จัดทำใบสมัคร พร้อมจัดส่งให้ กฟก.3 <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ม.ค. 2560	ม.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กฟก.3 ได้จัดส่งใบสมัคร ครบแล้ว 14 กฟฟ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก) 240/2560 ลว. 19 ม.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กฟก.3 ได้จัดส่งใบสมัคร ครบแล้ว 14 กฟฟ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก) 240/2560 ลว. 19 ม.ค. 2560	
	6.2 ประชุมชี้แจง พร้อมดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กฟก.3 ได้จัดประชุมชี้แจงแล้วตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก)016/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560 และแจ้งหลักเกณฑ์ให้ กฟฟ. ทราบตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก) 4083/2559 ลว. 28 ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560 กฟก.3 ได้จัดประชุมชี้แจงแล้วตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก)016/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560 และแจ้งหลักเกณฑ์ให้ กฟฟ. ทราบตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก)4083/2559 ลว. 28 ธ.ค. 2560	

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน (แผนงานเพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค

แผนงานที่ 6 การขอรับรองมาตรฐานการ
ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center :
GECC)(ต่อ)

6.3 ประเมินผลภายในหน่วยงาน ให้ผ่านตามหลักเกณฑ์
ของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ก.พ. 2560

เป้าหมาย 1. ผ่านเกณฑ์พื้นฐาน 40 คะแนน
2. ผ่านเกณฑ์ขั้นสูง 20 คะแนน

สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560
ทุก กฟฟ. มีการตรวจประเมินภายใน
หน่วยงานและนำผลขึ้น Website ของ
หน่วยงาน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ที่ต้อง
ปรับปรุงแก้ไขบางเกณฑ์ประเมิน

สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560
ทุก กฟฟ. มีการตรวจประเมินภายใน
หน่วยงานและนำผลขึ้น Website ของ
หน่วยงาน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ที่
ต้องปรับปรุงแก้ไขบางเกณฑ์ประเมิน

6.4 เมื่อผ่านเกณฑ์ประเมินตนเองตามข้อ 3 ให้จัดส่ง
ผลการประเมินให้คณะกรรมการตรวจประเมินของ
กฟก.3 ออกประเมินพื้นที่จริง

มี.ค.-เม.ย.2560

สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560
กฟก.3 ได้ชี้แจงแผนตรวจและออกตรวจ
ประเมินพร้อมสรุปผลครบแล้ว 16 กฟฟ.
ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก)751/2560
ลว. 10 มี.ค. 2560

สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2560
กฟก.3 ได้ชี้แจงแผนตรวจและออก
ตรวจประเมินพร้อมสรุปผลครบแล้ว 16
กฟฟ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ก)
751/2560 ลว. 10 มี.ค. 2560

เป้าหมาย ภายในเดือน เม.ย. 2560

6.5 เตรียมความพร้อมรองรับการตรวจจาก
คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (สปน.)

พ.ค.-ก.ค.2560

เป้าหมาย ภายในเดือน ก.ค. 2560

สถานะเดือน - 2560

สถานะเดือน - 2560