

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)														
					ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม	เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
Customer	1	1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
(CR1,CR2,CR3)		งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส													
คณป.		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)						ผล	รายงานผลหลังสิ้นไตรมาส													
	1.2	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า						%														
		(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า						ผ่าน/ไม่ผ่าน														
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			นบม.			แผน														
								ผล														
								%														
								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
					คณ.			แผน														
								ผล														
								%														
								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
					สสจ.			แผน														
								ผล														
								%														
								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Custotmer	3	3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
(CR1,CR2,CR3)		(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กรท.ฉ.3	กรท.ฉ.3	แผน														
คณป.	3.1	3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ PEA smart plus						ผล														
		เป้าหมาย จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส						%														
					นบม.			ผ่าน/ไม่ผ่าน														
		แผน 12						แผน														
		ผล 3						ผล														
		% 25.00%						%														
								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
					คณ.			แผน														
								ผล														
								%														
								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
					สสจ.			แผน														
								ผล														
								%														
								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Custotmer	4	4.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business : World Bank						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
(CR1,CR2,CR3)		(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน														
คณค.	4.1	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า						ผล														
		ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ						%														
		อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น						ผ่าน/ไม่ผ่าน														
		ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน			นบม.			แผน														
		(ติดตั้งมีเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)						ผล														
		เป้าหมาย 100%						%														

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย			ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
							ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม														
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		แผน	100%				คบ.			แผน													
		ผล	1							ผล													
		%	1							%													
		ผ่าน/ไม่ผ่าน	100%							ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							สสจ.			แผน													
										ผล													
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	5	5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account								เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)			ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.จ.3	กบด.จ.3	แผน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
สบค.	5.1	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)						ผลส	ผลส	ผล	1	1											
		เป้าหมาย	20 ราย	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		แผน	20				นมม.			แผน			1			1			1			1	4
		ผล	4							ผล			1										
		%	20.00%							%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							คบ.			แผน			1										1
										ผล			1										
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							สสจ.			แผน			1			1			1			1	4
										ผล			1										
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	6	6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน								เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		ด้านคุณภาพไฟฟ้า			ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.จ.3	กบด.จ.3	แผน													
สบค.	6.1	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ และอื่นๆ						ผลส	ผลส	ผล													
		ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาด้านสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03								%													
		พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		เป้าหมาย	100%	เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่วันที่เดือนมกราคม 2563			นมม.			แผน													
										ผล													
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							คบ.			แผน													
										ผล													
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							สสจ.			แผน													
										ผล													
										%													

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

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
					ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม	ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	6	6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
(CR1,CR2,CR3)		ด้านคุณภาพไฟฟ้า	ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
ผบค.	6.2	6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียนข้อเสนอนะ และอื่นๆด้านคุณภาพไฟฟ้า				ผลส	ผลส	ผ่าน													
		ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข						%													
		(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		เป้าหมาย รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส			นบม.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
					คป.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
								ผ่าน													
								ผล													
								%													
					สสจ.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
								ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	ผ่าน	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส												
ผบค.		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)						ผล	หนังสือเลขที่ ฉ.3 กบด.(ลส)1036/2563 ลว. 2 เม.ย. 2563												
	7.1	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)						%													
		ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส			นบม.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
	7.1.1	7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)						ผ่าน													
		- โทรศัพท์สำนักงาน						%													
		-1129 PEA Call Center						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			คป.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
					สสจ.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
								ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	ผ่าน	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส												
ผบค.		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)						ผล	หนังสือเลขที่ ฉ.3 กบด.(ลส)1126/2563 ลว. 14 เม.ย. 2563												
	7.1	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)						%													
		ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส			นบม.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
	7.1.2	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)						ผล													
		- ติดต่อดโดยตรงที่สำนักงาน						%													

Customer(CR1,CR2,CR3)

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

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
					ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม	ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	ผ่าน													
สบค.		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)						ผล													
	7.4	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน						%													
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					นบม.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					คบ.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					สสจ.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	ผ่าน													
สบค.		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)						ผล													
	7.5	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน						%													
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					นบม.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					คบ.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					สสจ.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	7	7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	ผ่าน													
สบค.		(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)						ผล													
	7.6	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้						%													
		- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน			นบม.			ผ่าน													
		- ข้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน						ผล													

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

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
					ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม														
		- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						%													
		- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน			คบ.			ผ่าน													
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85						ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					สสจ.			ผ่าน													
								ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบส.จ.3	กบส.จ.3	ผ่าน													
คบค.		(Customer Relationship Management : CRM)						ผล													
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)						%													
	8.1	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจความต้องการข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า			นบม.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
	8.1.1	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม						ผ่าน													
		ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส						%													
	8.1.1.1	8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส			คบ.			ผ่าน													
		- งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส						ผล													
		- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3						%													
		(จำนวน 1ราย/ไตรมาส)						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		เป้าหมาย 105 ราย/ไตรมาส			สสจ.			ผ่าน													
		ผ่าน 7						ผล													
		ผล 7						%													
		% 100%						ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบส.จ.3	กบส.จ.3	ผ่าน	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												
คบค.		(Customer Relationship Management : CRM)						ผล	หนังสือเลขที่ จ.3 กบส.(ลค)1036/2563 ลว. 2 เม.ย. 2563												
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)						%													
	8.1	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจความต้องการข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า			นบม.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
	8.1.1	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม						ผล													
		ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส						%													
	8.1.1.2	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจข้อคิดเห็นความต้องการข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้าให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส			คบ.			ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล													
								%													
								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
					สสจ.			ผ่าน													
								ผล													
								%													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)
Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย			ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
							ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม														
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า								เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์			ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												
สบป.		(Customer Relationship Management : CRM)								ผล	หนังสือเลขที่ ฉ.3 กบด.(ลส)1036/2563 ลว. 2 เม.ย. 2563												
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)								%													
	8.1	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการข้อเสนอแนะ								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า				นบม.				แผน													
	8.1.2	8.1.2 นำข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)								ผล													
		มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส								%													
		เป้าหมาย รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							คป.			แผน													
										ผล													
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							สสจ.			แผน													
										ผล													
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า								เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์			ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน													
สบป.		(Customer Relationship Management : CRM)								ผล													
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)								%													
	8.2	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60				นบม.				แผน													
		เป้าหมาย รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส								ผล													
										%													
		แผน	17,884							ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		ผล	14,712			คป.				แผน													
		%	82.26%							ผล													
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
							สสจ.			แผน													
										ผล													
										%													
										ผ่าน/ไม่ผ่าน													
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า								เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์			ไตรมาส 1-4	งานด้านบริการ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												
สบค.		(Customer Relationship Management : CRM)								ผล	หนังสือเลขที่ ฉ.3 กบด.(ลส)1126/2563 ลว. 14 เม.ย. 2563												
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)								%													
	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน								ผ่าน/ไม่ผ่าน													
		และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า				นบม.				แผน													
		ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส								ผล													

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

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย			ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
							ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม														
	8.3.1	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น /แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)																					
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						คบ.															
								สสจ.															
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า																					
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์			ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3														
ผบค.		(Customer Relationship Management : CRM)						ผลส.	ผลส.														
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)																					
	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน																					
		และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า					นบม.																
		ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส																					
	8.3.2	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น																					
		เป้าหมาย 411 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						คบ.															
		แผน	57																				
		ผล	20																				
		%	35.09%																				
								สสจ.															
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า																					
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์			ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3														
ผบค.		(Customer Relationship Management : CRM)						ผลส.	ผลส.														
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)																					
	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน																					
		และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า					นบม.																
		ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส																					
	8.3.3	8.3.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงหรือผู้แทนของหน่วยงาน																					
		(รณก.ก2)อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข																					
		เป้าหมาย 93 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						คบ.															
		แผน	6																				
		ผล	26																				
		%	433.33%					สสจ.															

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

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซคชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)															
					ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม																
								%															
								ผ่าน/ไม่ผ่าน															
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน															
ผบค.		(Customer Relationship Management : CRM)				ผลส.	ผลส.	ผล															
		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)						%															
	8.3	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน						ผ่าน/ไม่ผ่าน															
		และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า			นบม.			แผน															
		ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						ผล															
	8.3.4	8.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value						%															
		และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus						ผ่าน/ไม่ผ่าน															
		(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 13.3.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง			คบ.			แผน															
		เป้าหมาย 411 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						ผล															
								%															
		แผน 57						ผ่าน/ไม่ผ่าน															
		ผล 20				สสจ.		แผน															
		% 35.09%						ผล															
								%															
								ผ่าน/ไม่ผ่าน															
Customer	8	8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
(CR1,CR2,CR3)		(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ไตรมาส 4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน															
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)		(Customer Relationship Management : CRM)				ผลส.	ผลส.	ผล	ดำเนินการไตรมาส 4														
ผบค.		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)						%															
	8.4	8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่						ผ่าน/ไม่ผ่าน															
		เป้าหมาย 1 ครั้ง			นบม.			แผน															
								ผล															
								%															
								ผ่าน/ไม่ผ่าน															
					คบ.			แผน															
								ผล															
								%															
								ผ่าน/ไม่ผ่าน															
					สสจ.			แผน															
								ผล															
								%															
								ผ่าน/ไม่ผ่าน															

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

Customer(CR1,CR2,CR3)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซดชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
					ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม														
ด้าน	ข้อ	กิจกรรม,เป้าหมาย	ช่วงดำเนินการ	แผนปฏิบัติ/ กลุ่มงานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ			เป้าหมายของกฟผ.โซดชัย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
					ดำเนินการ	กำกับดูแล	รวบรวม														
Customer	9	9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
C2(NW1)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	ไตรมาส 1-4	แผนปฏิบัติ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน													
ผบค.	9.2	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด				กหว.ฉ.3	ผบธ.	ผล	รอความชัดเจน												
		เป้าหมาย 100%				กคค.ฉ.3		%													
						กบญ.ฉ.3		ผ่านไม่ผ่าน													
					นบม.			แผน													
								ผล													
								%													
								ผ่านไม่ผ่าน													
					คบ.			แผน													
								ผล													
								%													
								ผ่านไม่ผ่าน													
					สสจ.			แผน													
								ผล													
								%													
								ผ่านไม่ผ่าน													
Customer	10	10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี						เดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
C2(NW1)		(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ไตรมาส 1	แผนปฏิบัติ	1	กบด.ฉ.3	กบด.ฉ.3	แผน													
ผบค.	10.1	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้ามือแปลงเฉพาะราย				ผลส.	ผลส.	ผล													
	10.1.1	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1 คน						ผ่านไม่ผ่าน													
		เป้าหมาย 48 แห่ง ภายในไตรมาส 1			นบม.			แผน													
								ผล													
		แผน 4						%													
		ผล 4						ผ่านไม่ผ่าน													
		% 100.00%			คบ.			แผน													
								ผล													
								%													
								ผ่านไม่ผ่าน													
					สสจ.			แผน													
								ผล													
								%													
								ผ่านไม่ผ่าน													

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