

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.40

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.32

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.33

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.34

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.40

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.33

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (พ.ค.ม.ค.-มี.ค. 2562)		
			1	2	3	4		ผลงาน	ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.1 จัดอบรมหลักสูตร "Customer Journey & CRM toward Digital Utility" ประจำปี 2563 ภาค 2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3-4	ฝ่าย.(ก2)					ฝ่าย.(ก2)	(ครั้ง)	(%)	
								0	0.00	
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ฟ่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบอ.			
	กฟจ.1 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		มีคำสั่งแต่งตั้ง FM ใหม่ เพื่อทดแทน FM เดิมที่มีการโยกย้าย ตามอนุมัติ อช. เ		
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		สชที่ อ.1 กบอ.(อส)1104/2563 ลว. 7 เม.ย. 2563 และ คณะทำงานฯ กฟภ.		
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		กำลังจะออกอนุมัติ KPI ของ FM ใหม่ สำหรับ ปี 2563 เพื่อใช้ ดังนั้นจึงขอ		
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		เริ่มติดตามผลตั้งแต่ไตรมาส 2/2563 เป็นต้นไป		
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				

[illegible]

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ส.ค.-ธ.ค. 2562)			
					ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานไตรมาส					ผลงาน	ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	
					1	2	3	4					
3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	3.1 ทุก กฟผ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ			กฟผ.ชั้น 1-3,กฟส.					กพร.,กณ.	เป้าหมาย	ดำเนินการ		
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	PEA smart plus									ครั้ง	ครั้ง	(%)	
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	กฟผ.1	504	ครั้ง (จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส)		126	126	126	126		129	149	100.00	-ขอปรับเปลี่ยนแปลงปฏิบัติ 3.1 ทุก กฟผ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ PEA smart plus ผ่านช่องทาง Online เป็นประจำทุกเดือน เช่น FB, กลุ่ม Line เป็นต้น เป้าหมายใหม่ กฟผ.1 จำนวน 504 ครั้ง (จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาสกฟผ.ชั้น 1-3, กฟส.) โดยเริ่มตั้งแต่ไตรมาส 2 เป็นต้นไป
	กฟจ.อุดรธานี	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.บ้านผือ	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.หนองวัวซอ	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.กุสุม	12	"		3	3	3	3		3	5	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	48	"		12	12	12	12		12	14	100.00	
	กฟจ.หนองคาย	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.ท่าบ่อ	12	"		3	3	3	3		3	10	100.00	
	กฟส.โพนพิสัย	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	36	"		9	9	9	9		9	14	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.น้ำพอง	12	"		3	3	3	3		3	2	66.67	
	กฟส.กระนวน	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	36	"		9	9	9	9		9	8	88.89	
	กฟจ.เลย	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.วังสะพุง	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.เขื่องคาน	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.ด่านซ้าย	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	48	"		12	12	12	12		12	6	50.00	
	กฟจ.สกลนคร	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.อากาศอำนวย	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	24	"		6	6	6	6		6	2	33.33	
	กฟจ.นครพนม	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.ธาตุพนม	12	"		3	3	3	3		3	8	100.00	
	กฟส.นาแก	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.บ้านแพง	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	48	"		12	12	12	12		12	13	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.ภูเรือ	12	"		3	3	3	3		3	5	100.00	
	กฟส.หนองเรือ	12	"		3	3	3	3		3	12	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	36	"		9	9	9	9		9	18	100.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟอ.หนองหาน	12	"		3	3	3	3		3	4	100.00	
	กฟส.บ้านดุง	12	"		3	3	3	3		3	6	100.00	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	24	"		6	6	6	6		6	10	100.00	
	กฟอ.พังโคน	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.วานรนิวาส	12	"		3	3	3	3		3	5	100.00	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	24	"		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟจ.หนองบัวลำภู	12	"		3	3	3	3		3	10	100.00	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	12	"		3	3	3	3		3	2	66.67	
	กฟส.นากลาง	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	36	"		9	9	9	9		9	13	100.00	
	กฟอ.บ้านไผ่	12	"		3	3	3	3		3	4	100.00	
	กฟส.พล	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.มัญจาคีรี	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟส.หนองสองห้อง	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาสที่ 1 (ระ.ส.ม.ค.-มี.ค. 2562)			
					ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานไตรมาส					ผลงาน		ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
					1	2	3	4					
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	48	"		12	12	12	12		12	7	58.33	
	กฟอ. เบ็ญกาพ	12	"		3	3	3	3		3	3	100.00	
	กฟส.เซกา	12	"		3	3	3	3		3	1	33.33	
	กฟอ.เบ็ญกาพ (รวมสังกัด)	24	"		6	6	6	6		3	2	66.67	
	กฟอ.ขอนแก่น 2	12	"		3	3	3	3		3	2	66.67	
	กฟส.บ้านฝาง	12	"		3	3	3	3		3	6	100.00	
	กฟอ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	24	"		6	6	6	6		6	8	100.00	
	กฟอ.อุดรธานี 2	12	"		3	3	3	3		9	14	100.00	
	กฟส.เพ็ญ	12	"		3	3	3	3		3	5	100.00	
	กฟอ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	24	"		6	6	6	6		12	19	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	12	"		3	3	3	3		3	8	100.00	
4.แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า			กฟฟ.ชั้น 1-3						ผบ.ร.กบ.อ.			
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank (แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิบัติงาน (ติดตั้งมีเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)										จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ที่ได้รับบริการ (ราย)	จำนวนวันให้บริการ ของลูกค้าทุกราย (วัน)	ค่าเฉลี่ยระยะเวลา ให้บริการลูกค้า (วัน)
	กฟภ.1	100%			100%	100%	100%	100%			0	0	#DIV/0!
	กฟอ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			8	31	387.50
	กฟอ.หนองคาย (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			10	62	620.00
	กฟอ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			10	79	790.00
	กฟอ.เลย (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			10	97	970.00
	กฟอ.สกลนคร (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			12	112	933.33
	กฟอ.นครพนม (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			9	65	722.22
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			5	30	600.00
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			1	2	200.00
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			5	21	420.00
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			4	23	575.00
	กฟอ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			0	0	#DIV/0!
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			5	14	280.00
	กฟอ.เบ็ญกาพ (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			4	19	475.00
	กฟอ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			11	67	609.09
	กฟอ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			5	24	480.00
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%			3	15	500.00
	กฟฟ. รายงานให้ ผบ.ร.กบ.อ. ภายใน 5 วัน หลังสิ้นเดือน										102	661	648.04
	กบอ.กฟภ.1 รายงานให้ กบว.(ก2) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน												
	*** กรณีที่จังหวัดมี กฟฟ.ชั้น 1-3 มากกว่า 1 แห่ง ใช้ผลงานรวมกัน												
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)			ผส.ร.กบ.อ.						ผส.ร.กบ.อ.	(ราย)	(%)	
Key Account	กฟภ.1	327	ราย	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส							0	#DIV/0!	แผนงานเริ่มดำเนินการไตรมาส 2 เป็นต้นไป
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	ผส. จะทำการแบ่งลูกค้าที่ได้รับบริการเสริมฯ และกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติม ในปี 2563												

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ หรือ ปริมาณงานไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ส.ค.-ธ.ค.-ปี ค. 2562)		
			1	2	3	4		ผลงาน	ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ และอื่นๆ	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส., กฟผ.					ผลส.กบส.			
ด้านคุณภาพไฟฟ้า	ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาด้านสุดค่าเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03 พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน									
	กฟผ.1 100% เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่วันที่มกราคม 2563		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.มิ่งกาฬ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟฟ. รายงานให้ ผลส.กบส. ภายใน 5 วัน หลังสิ้นเดือน									
	กบส.กฟผ.1 รายงานให้ กบว.(ก2) ภายใน 15 วัน หลังสิ้นเดือน									
	ผวส.(ก2) จัดทำแนวทางการรอกเอกสาร VOC 03 แจ้งเวียนให้ทุก กฟฟ.ทราบ									
	ภายในเดือนมกราคม 2563									
6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ และอื่นๆด้านคุณภาพไฟฟ้า	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.						ผลส.กบส.			
ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข										
(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)										
	กฟผ.1 รายงานงานที่ต้องเหลือทุกไตรมาส		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%				

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ส.ค.-ธ.ค. 2562)			
				ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส					ผลงาน	ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	
				1	2	3	4					
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%					
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%					
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%					
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%					
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%					
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%					
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%					
	กฟฟ. รายงานให้ ผลส.กบอ. ภายใน 5 วัน หลังสิ้นเดือน											
	กบอ.กฟอ.1 รายงานให้ กบว.(ก2) ภายใน 15 วัน หลังสิ้นเดือน											
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะกรรมการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส											
	7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)	กฟฟ.ชั้น 1-3						ผลส.กบอ.	อ.1 กบว.(สส) 1164/2563	100		
	- โทรศัพท์สำนักงาน											
	-1129 PEA Call Center											
	กฟอ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.สกลนคร (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน - การสนทนาแบบ 1 ต่อ 1 ครั้ง - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	กฟฟ.ชั้น 1-3						ผลส.กบอ.	อ.1 กบว.(สส) 1164/2563	100		
	กฟอ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟอ.สกลนคร (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				1 ครั้ง	100.00		

[illegible]

(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ส.ค.ม.ค.-มี.ค. 2562)			
				1	2	3	4		ผลงาน		ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
										1 ครั้ง	100.00	
	7.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า											
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	7.3.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า		ฝ่าย.(ก2)					ฝ่าย.(ก2)	ขอแผนปฏิบัติการจาก ฝ่าย.(ก2) ภายใน ไตรมาส 2			
	ภาค 2	ฝ่าย.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในวันที่ 15 พ.ค. 2563			1 ครั้ง							
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ		ผลส.กบ.ส.					ผลส.กบ.ส.				
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	จากข้อมูลเสียงของลูกค้า								รายงานผลในไตรมาส 4			
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	กฟฉ.1	100% รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563					100%					
	ฝ่าย.(ก2) รายงานผลภายในวันที่ 30 พ.ย. 2563											
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน		กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบ.ส.	จำนวนข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน			
	สนง.เขต ฉ.1								ภายในกำหนด			
									1	1	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		31	31	100.00	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		18	18	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		25	25	100.00	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		5	5	100.00	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		6	6	100.00	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		13	12	92.31	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		8	6	75.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		2	2	100.00	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		9	9	100.00	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		2	0	0.00	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		3	3	100.00	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		4	4	100.00	
	กฟจ.มิ่งกาฬ (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		12	12	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		19	19	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		8	8	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	70%		70%	70%	70%	70%		2	2	100.00	
	ฝ่าย.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส								168 163		97.02	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1)	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน		กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบ.ส.	จำนวนข้อร้องเรียน	ปิดข้อร้องเรียน		
	กฟฉ.1	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100							ภายในกำหนด			
	สนง.เขต ฉ.1								1	1	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		31	31	100.00	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		18	18	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		25	25	100.00	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		5	5	100.00	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		6	6	100.00	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		13	13	100.00	

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ส.ค.-ม.ค.-ย.ค. 2562)			
									ผลงาน		ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		8	8	100.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		2	2	100.00	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		9	9	100.00	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		2	2	100.00	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		3	3	100.00	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		4	4	100.00	
	กฟจ.มิ่งกาฬ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		12	12	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		19	19	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		8	8	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%		2	2	100.00	
	ผ่าน (ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส								168	168		
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ค่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.3)	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้ - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน		ผลส.กบอ.					ผลส.กบอ.				
	กฟผ.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85			85%	85%	85%	85%		168	168	100.00	
	ผ่าน (ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส											
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 7.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟผ. กฟผ.1 ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563 ผ่าน (ก2) การจัดทำแผนฯ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2563		ผลส.กบอ.			1 ครั้ง		ผลส.กบอ.	รอ อช.ฉ.1 ลงนาม 15 เม.ย. 2563			
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7.2 รายงานผลตามแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า กฟผ.1 รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563 ผ่าน (ก2) รายงานภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563		ผลส.กบอ.			1 ครั้ง		ผลส.กบอ.	รายงานไตรมาส 3			
8.แผนงานขยายผลการระบับรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานการบริหารลูกค้า 8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ ทุกไตรมาส 8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3		กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบอ.	รอสรุปผลภายในวันที่ 30 เม.ย. 2563			

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ส.ค.ม.ค.-มี.ค. 2562)		
				1	2	3	4		ผลงาน		ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
									ความสำเร็จ		
	(จำนวน ราย/ไตรมาส)								(ราย)	(%)	
	กฟผ.1	112 ราย/ไตรมาส		112 ราย	112 ราย	112 ราย	112 ราย		112 ราย	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.มุกดาหาร (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	7 ราย/ไตรมาส		7 ราย	7 ราย	7 ราย	7 ราย		7 ราย	100.00	
	ฝ่าย.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		กฟฟ.ชั้น 1-3 ฝ่าย.(ก2)		กบว.(ก2)			ผลส.กบส.	รอบสรุปผลภายในวันที่ 15 เม.ย. 2563		
	กฟผ.1	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.มุกดาหาร (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	100.00	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส		กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบส.			
	กฟผ.1	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				กบส.มีบันทึกกำหนดสถิติ FM ตามมติแต่งตั้ง FM เซพท์ ณ.1 กย.ค(ส) 1104/2563 มีการ ประชุมชี้แจงการใช้งาน โปรแกรม Customers Smile Feedback ไฟ FM รับทราบและใช้งาน เมื่อวันที่ 9 เม.ย. 2563 กบส. กำลังติดตามผลการดำเนินการในระบอบ ของ FM ตามกรสรุปผลได้จึงมีไตรมาส 2
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				

กบส. มีบันทึกแจ้งกำหนดสิทธิ์ FM ตามอนุมัติแต่งตั้ง FM เลขที่ ๑.1 กบส.(สส) 1104/2563 มีการ ประชุมชี้แจงการใช้งาน โปรแกรม Customers Smile Feedback to FM รับทราบและใช้งาน เมื่อวันที่ 9 เม.ย. 2563 กบส. กำลังติดตามผลการดำเนินการในระบบ ของ FM สามารถสรุปผลได้จริงในไตรมาส 2

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ส.ค.ม.ค.-มี.ค. 2562)		
									ผลงาน	ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	ฝ่าย.(ก2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส										
									จำนวนตัว	จำนวนลูกค้า	
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนตัวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	กฟฟ.ชั้น 1-3						ผลส.กบส.	ที่ประเมิน		
	กฟฉ.1 60% รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส			60%	60%	60%	60%		227,657	138,687	60.92
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		18,430	16,172	87.75
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		10,244	2,609	25.47
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		14,168	4,098	28.92
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		23,932	20,320	84.91
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		10,078	3,951	39.20
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		20,285	15,059	74.24
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		19,582	15,485	79.08
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		19,883	12,412	62.43
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		13,903	12,507	89.96
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		9,764	312	3.20
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		15,790	9,195	58.23
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		11,435	7,320	64.01
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		4,977	3,478	69.88
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		17,380	356	2.05
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		17,806	15,413	86.56
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด) 60%			60%	60%	60%	60%		ยังไม่มีติดตั้ง Smart Queue / Smile Box	#VALUE!	
	ผลส.กบส. ประเมินผลจากโปรแกรม Smart Queue จากทุกไตรมาส										
	ฝ่าย.(ก2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส										
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า										
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส										
8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOVหน่วยงานท้องถิ่น (จัดส่งข้อมูลอื่นๆ (จัดส่งพร้อมแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOVหน่วยงานท้องถิ่น	กฟฟ.ชั้น 1-3						ผลส.กบส.			
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00

[illegible]

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (ค.พ.ค. - มี.ค. 2562)				
									ผลงาน		ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	
				1	2	3	4						
	กฟช.หนองคาย (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.เลย (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.สกลนคร (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.นครพนม (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟช.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6		6	6	100.00	
	กฟล.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟล.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส												
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)	8.3.4 พนักงาน KAMR สุจริตระหับปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 8.3.2) ไตรมาลละ1 ครั้ง			กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบผ.				
										(ราย)		(%)	
404	กฟล.1 404 รายปี	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.อุดรธานี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.หนองคาย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.เลย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.สกลนคร (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.นครพนม (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟช.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	100.00	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส												
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	8.4 จัดตั้งสมาคมลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่			กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบผ.	(ครั้ง)		(%)	
	กฟล.1	8 ครั้ง			4 ครั้ง	4 ครั้ง				0		0.00	
	ผลส.กบผ. จะทำแผนงานจัดตั้งมณฑฯ												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค. 2562)		
				ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส					ผลงาน	ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
				1	2	3	4				
	กฟจ.นครพนม	100%							4.062		
	กฟส.ธาตุพนม	100%							1.424		
	กฟส.นาแก	100%							1.149		
	กฟส.บ้านแพง	100%							0.290		
	กฟจ.นครพนม	100%							6.925		
	กฟอ.ชุมแพ	100%							1.231		
	กฟส.ภูเวียง	100%							0.740		
	กฟส.หนองเรือ	100%							0.461		
	กฟอ.ชุมแพ (รว	100%							2.432		
	กฟอ.กุมภวาปี	100%							1.516		
	กฟอ.หนองหาน	100%							0.921		
	กฟส.บ้านดุง	100%							0.579		
	กฟอ.หนองหาน	100%							1.501		
	กฟอ.พังโคน	100%							0.643		
	กฟส.วานรนิวาส	100%							0.715		
	กฟอ.พังโคน (ร	100%							1.359		
	กฟจ.หนองบัวลำ	100%							1.714		
	กฟส.ศรีบุญเรือง	100%							0.951		
	กฟส.นากลาง	100%							0.358		
	กฟจ.หนองบัวลำ	100%							3.024		
	กฟอ.บ้านไผ่	100%							1.581		
	กฟส.พล	100%							1.595		
	กฟส.มัญจาคีรี	100%							1.154		
	กฟส.หนองสอง	100%							0.714		
	กฟอ.บ้านไผ่ (ร	100%							5.045		
	กฟจ.บึงกาฬ	100%							1.394		
	กฟส.เซกา	100%							0.393		
	กฟจ.บึงกาฬ (ร	100%							1.787		
	กฟจ.ขอนแก่น :	100%							3.337		
	กฟส.บ้านฝาง	100%							1.290		
	กฟจ.ขอนแก่น :	100%							4.628		
	กฟจ.อุดรธานี 2	100%							1.621		
	กฟส.เพ็ญ	100%							0.573		
	กฟจ.อุดรธานี 2	100%							2.195		
	กฟอ.สว่างแดน	100%							1.301		
	303								รวม	57.696	19.04
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 ปี	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย										
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟช. ละ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.							ผลส.กบด.	(แห่ง)	(%)	
	กฟผ.1	43 คน		43 คน					57	132.56	

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11				12 หน่วยงาน หลัก	ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค. 2562)			
					ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส					ผลงาน	ความสำเร็จ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	
					1	2	3	4					
	กบด.	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟจ.อุตรธานี	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.บ้านฝือ	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.หนองวัวซอ	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.กุดจับ	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟจ.อุตรธานี (	4	"		4 คน					0	4	100.00	
	กฟจ.หนองคาย	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.ท่าบ่อ	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.โพนพิสัย	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟจ.หนองคาย	3	"		3 คน					0	3	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.น้ำพอง	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.กระนวน	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟจ.ขอนแก่น (	3	"		3 คน					0	3	100.00	
	กฟจ.เลย	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.วังสะพุง	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.เขียงคาน	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.ด่านซ้าย	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟจ.เลย (รวมเ	4	"		4 คน					0	4	100.00	
	กฟจ.สกลนคร	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.อากาศอำนวย	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟจ.สกลนคร (	2	"		2 คน					0	2	100.00	
	กฟจ.นครพนม	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.ธาตุพนม	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.นาแก	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.บ้านแพง	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟจ.นครพนม	4	"		4 คน					0	4	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.ภูเวียง	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.หนองเรือ	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟอ.ชุมแพ (รว	3	"		3 คน					0	3	100.00	
	กฟอ.กุมภวาปี (	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟอ.หนองหาน	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.บ้านดุง	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟอ.หนองหาน	2	"		2 คน					0	2	100.00	
	กฟอ.พังโคน	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.วานรนิวาส	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟอ.พังโคน (ร	2	"		2 คน					0	2	100.00	
	กฟจ.หนองบัวลำ	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	1	"		1 คน					0	1	100.00	
	กฟส.นาแก	1	"		1 คน					0	1	100.00	

[illegible]