

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์

เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เพื่อการประเมินผล

- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและ

อัตราเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เพื่อการประเมินผล

- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและ

อัตราเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
1. แผนงาน Smart Workplace (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH2 : Smart Workplace)	1.1 จัดกิจกรรม Happy Workplace ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการทำงาน	กอก.					กอก.
	ร่วมกันอย่างมีความสุข ประกอบด้วย Happy Place , Happy Society, Happy Mind, Happy Brain						
	กฟฉ.1 ไม่น้อยกว่า 4 กิจกรรม						
	- ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสำนักงาน				/		
	- จัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติ		/				
	- จัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม		/				
	- จัดกิจกรรมเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์				/		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์

เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

DT 1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

DT 1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.

- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล

เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล

เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.10

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.10

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
2. แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็น Digital Utility แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility	2.1 จัดอบรมผู้บริหารของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็น PEA Digital Utility	กจท.(ภ2)					กจท.(ภ2)
	ภาค 2 1 ครั้ง			1 ครั้ง			
3. แผนงานระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงาน การไฟฟ้า ภาค 2 แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility	3.1 แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2	กบว.(ภ2)					กบว.(ภ2)
	ภาค 2		100%				
	3.2 ดำเนินการจัดทำและชี้แจงวิธีใช้งานระบบติดตามงานบน Smart Device	คณะทำงานฯ ภาค 2					คณะทำงานฯ ภาค 2
	ภาค 2				100%		
	3.3 ติดตามสรุปผลการดำเนินการระบบติดตามงานฯ	คณะทำงานฯ ภาค 2					คณะทำงานฯ ภาค 2
	ภาค 2				100%		

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัย

(Disabling Injury Index: $\sqrt{DI}$)

4. เป้าหมาย

- ดัชนีไม่มากกว่า 0.0975

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัยของสายงานการไฟฟ้า

ภาค 2 (Disabling Injury Index: $\sqrt{DI} \star$)

7. เป้าหมาย

- ดัชนีไม่มากกว่า 0.0975

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
5. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง	5.1 ทุกหน่วยงาน ทบทวนการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป. ให้เป็นปัจจุบัน ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาส 2/2562	กาว.					กาว.
	กฟฉ.1 117 แห่ง			100%			
5.2 จัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) เพิ่มเติมให้ครบถ้วน เพื่อให้ทุกสถานประกอบการ (สนง.เขต, สนง.กฟฟ. ชั้น1-3/กฟส./กฟย.) ทุกแห่ง มีการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป. ครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนด (โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีโยกย้ายแต่งตั้ง)		กาว.					กาว.
	กฟฉ.1 117 แห่ง			100%			

5. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง	5.3 ฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน, ลูกจ้าง	กาว.					กาว.
(ต่อ)	ที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ในระบบไฟฟ้า ภายในไตรมาส 2						
	(กฟข., กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรมรวม กฟฟ. ในสังกัด)						
	กฟผ.1 17 แห่ง			100%			
	5.4 จัดประชุมสัมมนาทางด้านความปลอดภัยของ จป.วิชาชีพ/ เทคนิค	กาว.					กาว.
	ชั้นสูง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านความปลอดภัย						
	กฟผ.1 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	5.5 ศึกษาดูงาน ด้านความปลอดภัย หน่วยงานภายนอก ของ กวว.กฟข. และ	ผวธ.(ภ2)					ผวธ.(ภ2)
	จป.วิชาชีพ เพื่อยกระดับความปลอดภัย (ภาค 2 เป็นเจ้าภาพในการจัด)						
	ภาค 2 ภายในไตรมาส 2						
6. แผนงานจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ด้านความปลอดภัย	6.1 จัดประชุม เพื่อกำหนดแนวทาง การจัดหาเครื่องมือ-อุปกรณ์ความปลอดภัย	คณะทำงานฯ ภาค 2					คณะทำงานฯ ภาค 2
และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล	และแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพ ในการจัดหา แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2						
	โดย คณะทำงานความปลอดภัย ภาค 2						
	ภาค 2 ภายในไตรมาส 2						

7. แผนงานความปลอดภัย สำหรับประชาชน	7.1 กฟฟ. ทุกแห่ง ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขระบบไฟฟ้า	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กาว.
	จุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน						
	- รายงานผลการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องให้แล้วเสร็จ						
	(พร้อมภาพถ่ายแนบ) เป็นประจำทุกไตรมาส						
	กฟฉ.1 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านผือ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.หนองวัวซอ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.กุตจิบ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี (ร 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองคาย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ท่าบ่อ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.โพนพิสัย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองคาย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.น้ำพอง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.กระนวน 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น (100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.เลย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.วังสะพุง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เขียงคาน 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ด่านซ้าย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.เลย (รวมลี้ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.อากาศอำนวย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร (100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.นครพนม 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ธาตุพนม 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.นาแก 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านแพง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.นครพนม (100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.ชุมแพ 100%		100%	100%	100%	100%	

	กฟส.ภูเวียง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.หนองเรือ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.ชุมแพ (รว	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.กุมภวาปี (	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านดุง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.พังโคน	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.วานรนิวาส	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.พังโคน (ร	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองบัวลำ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.นาแก	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองบัวลำ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.พล	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.มัญจาคีรี	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.หนองสอง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (ร	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เซกา	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ (ร	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านฝาง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เพ็ญ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.สว่างแดน	100%		100%	100%	100%	100%	

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททบทวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้าง

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) (

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้าง

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) (★

- ร้อยละของปริมาณกระดาษที่ลดได้

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
10.แผนงานการจัดประชุมด้วยระบบ PLMS	10.1 กรท.กฟช. จัดอบรมทบทวนการใช้งานระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS) ให้ กฟช.,กฟฟ.ในสังกัด	กรท.					กรท.
	กฟฉ.1 1 ครั้ง			1 ครั้ง			
	10.2 ทุกหน่วยงานจัดประชุมด้วยระบบ PLMS ทุกครั้ง	ทุกหน่วยงาน					กรท.
	ให้หน่วยงานระดับกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดประชุมด้วยระบบ PLMS						
	อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง						
	กฟฉ.1 208 ครั้ง		52	52	52	52	
	กอก.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	
	กบล.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	
	กvw.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	
	กกค.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	
	กบญ.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	
	กชช.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	
	กรท.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	
	กปบ.ฉ.1 4 "		1	1	1	1	

	กบข.ฉ.1	4	"		1	1	1	1
	กรส.ฉ.1	4	"		1	1	1	1
	กฟจ.อุดรธานี	4	"		1	1	1	1
	กฟส.บ้านฝื่อ	4	"		1	1	1	1
	กฟส.หนองวัวซอ	4	"		1	1	1	1
	กฟส.กุตจับ	4	"		1	1	1	1
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	16	"		4	4	4	4
	กฟจ.หนองคาย	4	"		1	1	1	1
	กฟส.ท่าบ่อ	4	"		1	1	1	1
	กฟส.โพนพิสัย	4	"		1	1	1	1
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	12	"		3	3	3	3
	กฟจ.ขอนแก่น	4	"		1	1	1	1
	กฟส.น้ำพอง	4	"		1	1	1	1
	กฟส.กระนวน	4	"		1	1	1	1
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	12	"		3	3	3	3
	กฟจ.เลย	4	"		1	1	1	1
	กฟส.วังสะพุง	4	"		1	1	1	1
	กฟส.เขื่องคาน	4	"		1	1	1	1
	กฟส.ด่านซ้าย	4	"		1	1	1	1
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	16	"		4	4	4	4
	กฟจ.สกลนคร	4	"		1	1	1	1
	กฟส.อากาศอำนวย	4	"		1	1	1	1
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	8	"		2	2	2	2
	กฟจ.นครพนม	4	"		1	1	1	1
	กฟส.ธาตุพนม	4	"		1	1	1	1
	กฟส.นาแก	4	"		1	1	1	1
	กฟส.บ้านแพง	4	"		1	1	1	1
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	16	"		4	4	4	4
	กฟอ.ชุมแพ	4	"		1	1	1	1
	กฟส.ภูเวียง	4	"		1	1	1	1
	กฟส.หนองเรือ	4	"		1	1	1	1
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	12	"		3	3	3	3
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	4	"		1	1	1	1
	กฟอ.หนองหาน	4	"		1	1	1	1
	กฟส.บ้านดุง	4	"		1	1	1	1

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททบทวนครั้งที่ 3)

กฟผ.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

4. เป้าหมาย

-

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

7. เป้าหมาย

- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ - ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

หมวด 1-6

- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 - ไม่น้อยกว่าระดับ 5

ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
12.แผนงานบริหารความเสี่ยงของสายงาน	12.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับสายงาน ปี 2562	กจท.(ก2)					กจท.(ก2)
(SEPA หมวด 1)	ภาค 2		100%				
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation)							
	12.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนบริหาร	กบล.					กบล.
	ความเสี่ยงภาค 2 ปี 2562 (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	

[illegible]

	16.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)	กฟฟ.ชั้น 1-3					กบด.
	-การสาธิตเสวนา ปีละ 1 ครั้ง (VOC-IB-2-01,VOC-IB-2-02, VOC-60-003)						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (VOC-60-001)						
	-ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน (VOC-60-001,VOC-60-003, VOC-60-004)						
	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	
	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	

	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	
	16.4 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า		กบว.(ก2)					กบว.(ก2)
	ฝวธ.(ก2)	จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในไตรมาส 2/2562			1 ครั้ง			
	16.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	กฟฉ.1	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	55%		55%	55%	55%	55%	

[illegible]

16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	16.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน						
(SEPA หมวด 3)	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	16.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	กบล.					กบล.
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟช.						
	กฟฉ.1 ภายในวันที่ 20 เม.ย. 2562			100%			
	16.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	กบล.					กบล.
	กฟฉ.1 รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2562					100%	
17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	17.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ						
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า						
(Customer Relationship Management : CRM)	17.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม						
(SEPA หมวด 3)	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	17.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส						
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส						
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3						
	(จำนวน 1ราย/ไตรมาส)						
	กฟฉ.1 112 ราย/ไตรมาส		112 ราย	112 ราย	112 ราย	112 ราย	
	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	
	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.สว้างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	17.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าให้คณะกรรมการด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3						กบด.
(SEPA หมวด 3)	กฟฉ.1	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	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	
	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.สว้างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	17.1.2 นำข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3						กบด.
	กฟฉ.1	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	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	
	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.กุ่มกาวปี (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	
	17.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60							
	กฟณ.1	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟอ.กุ่มกาวปี (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	60%		60%	60%	60%	60%	
	ผลส.กบล. ประเมินผลจากโปรแกรม Smart Queue จากทุกไตรมาส							

	17.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น			กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	(CRM-KAM-002.1, 002.2, 002.3, CRM-KAM-004.1, 004.2)								
	กฟฉ.1	340	ราย/ไตรมาส		340	340	340	340	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	26	ราย/ไตรมาส		26	26	26	26	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	21	ราย/ไตรมาส		21	21	21	21	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	58	ราย/ไตรมาส		58	58	58	58	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	24	ราย/ไตรมาส		24	24	24	24	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	20	ราย/ไตรมาส		20	20	20	20	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	11	ราย/ไตรมาส		11	11	11	11	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	20	ราย/ไตรมาส		20	20	20	20	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	10	ราย/ไตรมาส		10	10	10	10	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	9	ราย/ไตรมาส		9	9	9	9	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	11	ราย/ไตรมาส		11	11	11	11	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	17	ราย/ไตรมาส		17	17	17	17	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	25	ราย/ไตรมาส		25	25	25	25	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	12	ราย/ไตรมาส		12	12	12	12	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	33	ราย/ไตรมาส		33	33	33	33	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	32	ราย/ไตรมาส		32	32	32	32	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	11	ราย/ไตรมาส		11	11	11	11	
	กบล. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟฉ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	17.3.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน			กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	(รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข								
	รผก.(ก2)	1	ราย/ไตรมาส						
	กฟฉ.1	99	ราย/ไตรมาส (โดย อช., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)		99	99	99	99	
	อช.ฉ.1	3	ราย/ไตรมาส		3	3	3	3	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	

	กฟอ.กุ่มกาวาปี (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	6	ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.1 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟอ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส								
17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	17.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value			กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus								
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 17.3.2)ไตรมาสละ1 ครั้ง								
(SEPA หมวด 3)	กฟอ.1	340	ราย/ไตรมาส		340	340	340	340	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	26	ราย/ไตรมาส		26	26	26	26	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	21	ราย/ไตรมาส		21	21	21	21	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	58	ราย/ไตรมาส		58	58	58	58	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	24	ราย/ไตรมาส		24	24	24	24	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	20	ราย/ไตรมาส		20	20	20	20	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	11	ราย/ไตรมาส		11	11	11	11	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	20	ราย/ไตรมาส		20	20	20	20	
	กฟอ.กุ่มกาวาปี (รวมสังกัด)	10	ราย/ไตรมาส		10	10	10	10	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	9	ราย/ไตรมาส		9	9	9	9	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	11	ราย/ไตรมาส		11	11	11	11	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	17	ราย/ไตรมาส		17	17	17	17	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	25	ราย/ไตรมาส		25	25	25	25	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	12	ราย/ไตรมาส		12	12	12	12	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	33	ราย/ไตรมาส		33	33	33	33	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	32	ราย/ไตรมาส		32	32	32	32	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	11	ราย/ไตรมาส		11	11	11	11	
	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟอ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส								

20. แผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร กฟก.	20.1 ดำเนินการตามแผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร กฟก.	กอก.					กอก.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH2 : Smart Workplace)	กฟฉ.1 100%					100%	
SEPA หมวด 5							
	20.2 ติดตามรายงานผลความก้าวหน้าตามแผนงานข้อ 20.1 ส่งให้ ฝวธ.(ภ2) ตามกำหนด ดังนี้	กอก.					กอก.
	กฟฉ.1						
	รอบที่ 1 ไม่เกินวันที่ 21 มิ.ย. 2562			1 ครั้ง			
	รอบที่ 2 ไม่เกินวันที่ 22 พ.ย. 2562					1 ครั้ง	
21. แผนเสริมสร้างพฤติกรรมตามค่านิยมและปัจจัย	21.1 โครงการ Change Agent สำหรับการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม	กอก.					กอก.
ขับเคลื่อนค่านิยม TRUST+E	21.1.1 คัดเลือกและตั้งกลุ่ม Change Agent เขตละ 1 กลุ่ม ๆ ละไม่น้อยกว่า 10 คน						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH2 : Smart Workplace)	21.1.2 Change Agent กลุ่มย่อย เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อรับทราบแนวทางเสริมสร้างพฤติกรรม						
SEPA หมวด 5	ตามค่านิยมและปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม TRUST+E						
	21.1.3 Change Agent กลุ่มย่อย จัดกิจกรรมขยายผลให้กับบุคลากรในสังกัด ให้มีพฤติกรรม						
	ตามค่านิยมและปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม TRUST+E						
	กฟฉ.1					1 ครั้ง	
	อย่างน้อย กฟข. ละ 5 แห่งขึ้นไป โดยมีภาพถ่ายการทำกิจกรรม ส่งให้ กสท. ภายในเดือน ต.ค.2562						
22. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ	22.1 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	กฟฟ.ชั้น 1-3.,กฟส.					กบด.
งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	กระบวนการ P1-P11 ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation)	กฟฉ.1 98% รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		98%	98%	98%	98%	
SEPA หมวด 6							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

-

4. เป้าหมาย

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

-

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
23.แผนงานจัดทำฐานข้อมูลสายสื่อสารในระบบ TAMS	23.1 สํารวจและนําเข้าข้อมูลสายสื่อสารโทรคมนาคมของหน่วยงานต่าง ๆ	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กบส.
	ที่อยู่บนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลในระบบ TAMS (เพิ่มเติม)						
	ตามอนุมัติ ผวก. ลว.9 ม.ค.2562 หนังสือที่ กบท.(จส)2048 ลว.14 ม.ค.2562						
	กฟฉ.1 100,000 ต้น					100%	

24.แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ	24.1 จัดระเบียบสายสื่อสาร โดยให้หน่วยงานเจ้าของสายสื่อสารดำเนินการ	กฟฟ.ชั้น 1-3					กบส.
สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า	ยุบรวมขนาดสายสื่อสารให้ได้ตามมาตรฐานของ กฟผ.						
	ตามอนุมัติ ผวก. ลว.9 ม.ค.2562 หนังสือที่ กบท.(จส) 2021 ลว. 14 ม.ค. 2562						
	หมายเหตุ กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ให้แจ้งปัญหาอุปสรรคให้ ผวธ.(ก2)						
ระยะทาง(กม.)	เพื่อรวบรวมส่ง กบท.ต่อไป						
28.11	กฟฉ.1 13 เส้นทาง (28.11 กม.)					100%	
1.80	กฟจ.อุดรธานี AP60 จาก ถ.ศรีชมชื่นจากแยกคอกม้า ถึง สามแยก ถ.อำเภอ					100%	
1.80	กฟจ.อุดรธานี AP60 จากสามแยก ถ.อำเภอ ถึง ถ.ศรีชมชื่นจากแยกคอกม้า					100%	
1.60	กฟจ.หนองคาย AP60 จาก หน้าร้านอาหารดีดี ถึง คลินิกคาร์ประดับยนต์					100%	
1.00	กฟจ.ขอนแก่น AP60 ถ.กลางเมือง จากสี่แยก ถ.ประชาสโมสร ถึง สามแยก ถ.หลังศูนย์ราชการ					100%	
1.00	กฟจ.ขอนแก่น AP60 ถ.หน้าเมือง จากสี่แยก ถ.ประชาสโมสร ถึง สามแยก ถ.หลังศูนย์ราชการ					100%	
0.91	กฟจ.เลย AP60 รอบศาลากลางจังหวัดเลยและศูนย์ราชการจังหวัดเลย ถ.นกแก้ว ถึง ถ.เจริญศิริ					100%	
1.50	กฟจ.สกลนคร AP60 ถ.สุขเกษมเส้นทางแหปราสาทฝั่ง (ฝั่งธนาคารกรุงเทพ)					100%	
1.50	กฟจ.สกลนคร AP60 ถ.สุขเกษมเส้นทางแหปราสาทฝั่ง (ฝั่งศูนย์โอท็อป)					100%	
1.20	กฟจ.นครพนม AP60 รอบศาลากลางจัดหัดนครพนม					100%	
3.50	กฟจ.หนองบัวลำภู AP60 จากหน้าบริษัท TOT ถึง แยกหน้า ร.ร. หนองบัวลำภูพิทยาคาร (ฝั่งศูนย์ราชการ)					100%	
5.30	กฟจ.บึงกาฬ AP60 สี่แยกไฟแดงบึงกาฬ ถึง หน้าสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดบึงกาฬ					100%	
1.20	กฟจ.บึงกาฬ AP60 สี่แยกไฟแดงบึงกาฬ ถึง ศาลเจ้าแม่สองนาง					100%	
5.80	กฟจ.บึงกาฬ AP60 สี่แยกไฟแดงบึงกาฬ ถึง โรงแรมเซนจูรี่					100%	

	26.2 ขยายผลการดำเนินงานได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.						กบส.
	(Government Easy Contact Center :GECC) ครอบคลุมการไฟฟ้าจังหวัดหรือการไฟฟ้าสาขา							
	ที่มีพร้อมและนิคมอุตสาหกรรมและเมืองใหญ่							
	กฟฉ.1 11 กฟฟ.							
	กฟอ.หนองหาน 1							
	กฟส.กุดจับ 1							
	กฟส.บ้านฝื่อ 1							
	กฟส.นาแก 1							
	กฟส.หนองเรือ 1							
	กฟส.บ้านดุง 1							
	กฟส.มัญจาคีรี 1							
	กฟย.สร้างคอม 1							
	กฟย.โคกศรีสุพรรณ 1							
	กฟย.โนนสะอาด 1							
	กฟย.วาริชภูมิ 1							
27. แผนงานเร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุน	27.1 เร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุนการดำเนินงานระยะที่ 3-4	กกค.						กกค.
การดำเนินงานระยะที่ 3-4	ได้แก่ งานจัดซื้อที่ดินก่อสร้างสำนักงาน, งานก่อสร้างอาคารสำนักงาน,							
	กฟฉ.1 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	หมายเหตุ ให้รายงานผลสถานะการดำเนินงานทุกไตรมาส							
	27.1.1 เร่งรัดดำเนินการจัดซื้อที่ดินก่อสร้างสำนักงาน	กกค.						กกค.
	กฟฉ.1 1 แห่ง							
	สำนักงาน กฟจ.ขอนแก่น 2							

27. แผนงานเร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุน	27.2 ติดตามประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลงานยานพาหนะ โดยมีการ Update	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กกค.
การดำเนินงานระยะที่ 3-4 (ต่อ)	ข้อมูล ประเภท,จำนวน และการบำรุงรักษา ยานพาหนะ เป็นประจำทุกเดือน						
	(โดยตรวจสอบ การ Update ข้อมูล จากโปรแกรม Car Management System (CMS)						
	กฟฉ.1 825 คัน		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	สนง.เขต 142 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.อุดรธานี 29 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.บ้านผือ 15 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.หนองวัวซอ 7 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.กุฉีชัย 6 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 57 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.หนองคาย 34 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.ท่าบ่อ 15 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.โพนพิสัย 14 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 63 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.ขอนแก่น 32 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.น้ำพอง 12 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.กระนวน 6 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) 50 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.เลย 33 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.วังสะพุง 15 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.เขียงคาน 9 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.ด่านซ้าย 8 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) 65 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.สกลนคร 40 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.อากาศอำนวย 9 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 49 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.นครพนม 35 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.ธาตุพนม 10 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.นาแก 8 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.บ้านแพง 7 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) 60 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.ชุมแพ 27 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.ภูเวียง 10 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.หนองเรือ 7 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) 44 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) 25 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.หนองหาน 24 "		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	

[illegible]