แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบทบทวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตราเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล ✪
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตราเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility ✪

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบทบทวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

DT 1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.10

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

DT 1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร✪

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.10

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
2. แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็น Digital Utility	2.1 จัดอบรมผู้บริหารของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 เพื่อเตรียมความพร้อม	กจท.(ภ2)					กจท.(ภ2)
แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility	สู่การเป็น PEA Digital Utility						
	ภาค 2 1 ครั้ง			1 ครั้ง			
3. แผนงานระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงาน	3.1 แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2	กบว.(ภ2)					กบว.(ภ2)
การไฟฟ้า ภาค 2	ภาค 2		100%				
แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility							
	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%		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบทบทวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- คะแนนประเมิน ITA

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า 80-100 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

-คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. ✪

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า 90 คะแนน

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4.แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรมและ	4.1 กอก.กฟข. จัดการบรรยายหรือกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับ	กอก.					กอก.
ค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการ	ดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ให้พนักงาน กฟข,กฟฟ.						
ต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control)	ในสังกัด วงเงินไม่เกินเขตละ 35,000 บาท จากศูนย์ต้นทุน กกท.ตามอนุมัติ						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	ผวก.ลว.16 ม.ค.2562 หนังสือที่ กกท.(นผ)57 ลว.18 ม.ค.2562						
	กฟฉ.1 285 คน						
	ดำเนินการแล้วตามหลักสูตร "การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน (Soft Control)"						
	ประจำปี 2562 เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2562 ณ ห้องประชุมเอนกประสงค์ ชั้น 2 อาคาร B กฟฉ.1						
	(ตามหนังสือที่ ฉ.1 กอก.(พอ.)-27/2562 ลว. 13 ก.พ. 2562)						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบทบทวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัย

(Disabling Injury Index: √DI)

4. เป้าหมาย

- ดัชนีไม่มากกว่า 0.0975

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัยของสายงานการไฟฟ้า

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

7. เป้าหมาย

- ดัชนีไม่มากกว่า 0.0975

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

5. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง	**5.3 ฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน, ลูกจ้าง**	กวว.					กวว.
(ต่อ)	**ที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ในระบบไฟฟ้า ภายในไตรมาส 2**						
	(กฟข., กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรมรวม กฟฟ. ในสังกัด)						
	กฟฉ.1 17 แห่ง			100%			
	5.4 จัดประชุมสัมมนางานด้านความปลอดภัยของ จป.วิชาชีพ/ เทคนิค	กวว.					กวว.
	ขั้นสูง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านความปลอดภัย						
	กฟฉ.1 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	5.5 ศึกษาดูงาน ด้านความปลอดภัย หน่วยงานภายนอก ของ กวว.กฟข. และ	ฝวธ.(ภ2)					ฝวธ.(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.					กวว.
	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.หนองวัวซ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.กุดจับ	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.เชียงคาน	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ด่านซ้าย	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.เลย (รวมส้	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.อากาศอำน	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 (รว	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองบัวลำ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.นากลาง	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.หนองสองห	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รว	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เซกา	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ (รว	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.สว่างแดนด	100%		100%	100%	100%	100%	

8. แผนงานระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.	**8.1 นำระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ. (PEA- SMS) ตามเกณฑ์ประเมิน**	กวว.					กวว.
(PEA- SMS)	**7 มาตรฐาน มาใช้กับ ทุกหน่วยงานในสังกัด (กฟข.,กฟฟ.ชั้น.1-3,กฟส.,กฟย.)**						
	โดย การอบรม-ประชุมชี้แจง การดำเนินการ ภายในไตรมาส 1						
	กฟฉ.1 117 แห่ง		1 ครั้ง				
	8.2 ตรวจประเมิน ระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ. (PEA- SMS)	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กวว.
	สำหรับ กฟข.,กฟฟ.ชั้น.1-3,กฟส. โดยมีเป้าหมาย จำนวนหน่วยงานที่ผ่าน						
	เกณฑ์ประเมิน ดังนี้						
	กฟฉ.1 43 แห่ง					43 แห่ง	
9. แผนงานกิจกรรม ส่งเสริมความปลอดภัย	**9.1 จัดกิจกรรม สัปดาห์ ความปลอดภัย ประจำปี (แต่ละ กฟข.)**	กวว.					กวว.
	กฟฉ.1 1 ครั้ง				1 ครั้ง		
	9.2 กำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการบังคับใช้ <u>กฎเหล็กเพื่อความปลอดภัย</u>	คณะทำงานฯ ภาค 2					คณะทำงานฯ ภาค 2
	ภายในไตรมาส 2						
	- คณะทำงานความปลอดภัย ภาค 2 แล้วเสร็จ ตามกำหนด						
	ภาค 2 ภายในไตรมาส 2						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบทบทวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (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 หน่วยงานดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
					1	2	3	4	
10.แผนงานการจัดประชุมด้วยระบบ PLMS	10.1 กรท.กฟข. จัดอบรมทบทวนการใช้งานระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless			กรท.					กรท.
	Meeting System : PLMS) ให้ กฟข.,กฟฟ.ในสังกัด								
	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	
	กวว.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	
	กกค.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	
	กบญ.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	
	กซข.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	
	กรท.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	
	กปบ.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	

	กบษ.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	
	กรส.ฉ.1	4	"		1	1	1	1	
	กฟจ.อุดรธานี	4	"		1	1	1	1	
	กฟส.บ้านผือ	4	"		1	1	1	1	
	กฟส.หนองวัวซอ	4	"		1	1	1	1	
	กฟส.กุดจับ	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.เชียงคาน	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	

	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	8 "		2	2	2	2	
	กฟอ.พังโคน	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.วานรนิวาส	4 "		1	1	1	1	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	8 "		2	2	2	2	
	กฟจ.หนองบัวลำภู	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.นากลาง	4 "		1	1	1	1	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	12 "		3	3	3	3	
	กฟอ.บ้านไผ่	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.พล	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.มัญจาคีรี	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.หนองสองห้อง	4 "		1	1	1	1	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	16 "		4	4	4	4	
	กฟจ.บึงกาฬ	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.เซกา	4 "		1	1	1	1	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	8 "		2	2	2	2	
	กฟจ.ขอนแก่น 2	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.บ้านฝาง	4 "		1	1	1	1	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	8 "		2	2	2	2	
	กฟจ.อุดรธานี 2	4 "		1	1	1	1	
	กฟส.เพ็ญ	4 "		1	1	1	1	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	8 "		2	2	2	2	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	4		1	1	1	1	
11.แผนงานการลดการใช้กระดาษ	**11.1 กำหนดมาตรการลดการใช้กระดาษ อย่างน้อย 1 มาตรการ**		กอก.					กอก.
	กฟฉ.1	1 มาตรการ			1 มาตรการ			
	หมายเหตุ : ตรวจสอบข้อมูลในระบบ SAP ทุกสิ้นเดือน (หากไม่ถูกต้อง							
	สามารถปรับปรุงได้ไม่เกินวันที่ 15 ของเดือนถัดไป)							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบทบทวนครั้งที่ 3)

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

กฟฉ.1

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

-

4. เป้าหมาย

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ หมวด 1-6 ✪

- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

7. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
12.แผนงานบริหารความเสี่ยงของสายงาน	**12.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับสายงาน ปี 2562**	กจท.(ภ2)					กจท.(ภ2)
(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)						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	

13.แผนงานการปรับปรุงการควบคุมภายใน	**13.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานประจำ ปี 2562**	กจท.(ภ2)					กจท.(ภ2)
(SEPA หมวด 1)	ภาค 2		100%				
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation)							
	13.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน	กบล.					กบล.
	(ตามแผน ปย.2 รายงานผล) (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
			100%	100%	100%	100%	
14. แผนแม่บท CSR ระยะยาว ปี 2560 - 2564 และ	**14.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม**	กอก.					กอก.
แผนปฏิบัติการด้าน CSR ประจำปี 2562	**และสิ่งแวดล้อมของสายงานฯ ประจำปี 2562 เสนอ รผก. สายงาน ราย 6 เดือน**						
(SEPA หมวด 1)	**และลงข้อมูลในระบบSharePoint ภายในวันที่ 31 ก.ค 2562 (สถานะ 6 เดือน)**						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH4: Smart CSV)	กฟฉ.1 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ระบบจำหน่ายแบบบูรณาการ			100%			
	จัดส่งรายงานให้ ฝวธ.(ภ2) ภายในวันที่ 15 กรกฎาคม 2562 และ ฝวธ.(ภ2) ลงข้อมูลใน SharePoint						
	14.2 นำแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. อย่างน้อย 1 แผนงาน	กบว.(ภ2)					ฝวธ.(ภ2)
	บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 โดยมีรายละเอียดและงบประมาณที่ชัดเจน						
	และได้รับความเห็นชอบจาก รผก.(ภ2) พร้อมส่งให้ ฝสส. ภายในวันที่ 30 กันยายน 2562						
	ฝวธ.(ภ2) ภายในวันที่ 30 กันยายน 2562						

14. แผนแม่บท CSR ระยะยาว ปี 2560 - 2564 และ	**14.3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม**	กอก.					กอก.
แผนปฏิบัติการด้าน CSR ประจำปี 2562 (ต่อ)	**และสิ่งแวดล้อมของสายงานประจำปี 2562 เสนอ รผก. สายงาน รายปี**						
(SEPA หมวด 1)	**และลงข้อมูลในระบบ SharePoint ภายในวันที่ 30 พ.ย. 2562 (สถานะ รายปี)**						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH4: Smart CSV)	**(ค่าคาดการณ์)**						
	กฟฉ.1 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ระบบจำหน่ายแบบบูรณาการ					100%	
	จัดส่งรายงานให้ ฝวธ.(ภ2) ภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 และ ฝวธ.(ภ2) ลงข้อมูลใน SharePoint						
15. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด	**15.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้า**						
(SEPA หมวด 3/แผนแม่บท)	**ตามแผนแม่บทบริการลูกค้าทบทวนปี 2562**						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	**15.1.1 จัดทำแผนการดำเนินการ โดยระบุกิจกรรมย่อย และเป้าหมายของแต่ละ**	กบว.(ภ2)					กบว.(ภ2)
	กิจกรรมที่จะดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริการลูกค้า						
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้าภายในเดือนมีนาคม 2562						
	ฝวธ.(ภ2) สรุปรายงานผลการจัดทำแผนการดำเนินการ ภายในเดือนมีนาคม 2562						
16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	**16.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ**	กบล.					กบล.
(SEPA หมวด 3)	**/ร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561**						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	**แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3**						
	- การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based)						
	- การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based)						
	- การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)						
	กฟฉ.1 ภายในไตรมาส 1		100%				

16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	**16.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง**							
(SEPA หมวด 3)	**ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)**							
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	**ปี 2562 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส**							
	16.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	- โทรศัพท์สำนักงาน							
	-1129 PEA Call Center							
	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.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	

	16.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	-การสานเสวนา 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	

	16.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)							
	(VOC-SB-01, VOC-SB-02)							
	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.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	
16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	**16.3 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2562**							
(SEPA หมวด 3)	**16.3.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส**		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	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.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	
	16.4 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า		กบว.(ภ2)					กบว.(ภ2)
	ฝวธ.(ภ2)	จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/			1 ครั้ง			
		แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในไตรมาส 2/2562						
	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%	

	16.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	กฟฉ.1	100%		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.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%	

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 กฟข.						
	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.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	**17.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ**		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	**จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส**							
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	กฟฉ.1	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
(SEPA หมวด 3)	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	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	
	17.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส							
	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.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	
	17.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60							
	กฟฉ.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.กุมภวาปี (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.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	**17.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน**							
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	**และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า**							
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	**ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส**							
(SEPA หมวด 3)	**17.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น**		กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	**/แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)**							
	กฟฉ.1	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	

	17.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า 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 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน			กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	(รผก.(ภ2),อข.ฉ.1-3, ผจก.)) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข								
	รผก.(ภ2)	1	ราย/ไตรมาส						
	กฟฉ.1	99	ราย/ไตรมาส (โดย อข., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)		99	99	99	99	
	อข.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.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	6	รายไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟฉ.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)	กฟฉ.1	340	รายไตรมาส		340	340	340	340	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	26	รายไตรมาส		26	26	26	26	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	21	รายไตรมาส		21	21	21	21	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	58	รายไตรมาส		58	58	58	58	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	24	รายไตรมาส		24	24	24	24	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	20	รายไตรมาส		20	20	20	20	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	11	รายไตรมาส		11	11	11	11	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	20	รายไตรมาส		20	20	20	20	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	10	รายไตรมาส		10	10	10	10	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	9	รายไตรมาส		9	9	9	9	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	11	รายไตรมาส		11	11	11	11	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	17	รายไตรมาส		17	17	17	17	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	25	รายไตรมาส		25	25	25	25	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	12	รายไตรมาส		12	12	12	12	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	33	รายไตรมาส		33	33	33	33	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	32	รายไตรมาส		32	32	32	32	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	11	รายไตรมาส		11	11	11	11	
	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟฉ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส								

	17.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่	กบล.					กบล.
	กฟฉ.1 1 ครั้ง			1 ครั้ง			
18. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย	**18.1 สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาดมาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs)**						
ระบบไฟฟ้า	**ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วศ**						
(SEPA หมวด 3)	**18.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ด้านแรงดันไฟฟ้า**	กบล.					กบล.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)	**- รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า**						
	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
18. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย	**18.1.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ**	กปบ.					กปบ.
ระบบไฟฟ้า (ต่อ)	**- รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด**						
(SEPA หมวด 3)	**- รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด**						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)	**โดยให้เรียงตามระดับปัญหามากไปหาน้อย**						
	กฟฉ.1 สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานภายใน 20 เมษายน 2562			1 ครั้ง			

19. แผนงาน SEPA หมวด 4	**19.1 การดำเนินงานรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และการนำไปใช้ประโยชน์**	กอก.					กอก.
	(1) มีการทบทวนการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบของปีที่ผ่านมา						
	(2) มีแนวทางในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่ผ่านการทบทวนตาม						
	กิจกรรมที่ 1 แล้ว และมีการพิจารณาเปรียบเทียบกับการดำเนินงานในปัจจุบัน						
	เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างของการดำเนินงาน						
	(3) มีการนำข้อมูลตามกิจกรรมที่ 1,2 ไปใช้ประโยชน์ เช่น ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน,						
	คิดค้นนวัตกรรม, QC						
	กฟฉ. 1 ดำเนินการกิจกรรมที่ 3 อย่างน้อย 1 เรื่อง ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562				1 เรื่อง		
19. แผนงาน SEPA หมวด 4 (ต่อ)	**19.2 การดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้**	กอก.					กอก.
	(1) มีการสำรวจและทบทวนหัวข้อความรู้ของทุกหน่วยงานในสายงาน (ระดับกอง และ						
	กฟฟ.ชั้น 1-3) ให้แล้วเสร็จภายในเดือน เม.ย.2562						
	(2) มีการคัดเลือกหัวข้อความรู้ ตามที่ระบุในข้อ (1) และดำเนินการรวบรวมจัดทำองค์ความรู้						
	(One Point Knowledge : OPK หรือ One Point Article : OPA) (ระดับกอง และ กฟฟ.ชั้น 1-3)						
	พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและจัดเก็บองค์ความรู้ในระบบ KMS ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ต.ค.2562						
	(3) มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ประโยชน์ ดังนี้						
	กิจกรรมที่ 1 : ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน						
	กิจกรรมที่ 2 : คิดค้นนวัตกรรม, QC						
	อย่างน้อยเขตละ 1 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ต.ค.2562						
	(4) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการความรู้ ดังนี้						
	กิจกรรมที่ 1 : ส่งองค์ความรู้เข้าประกวดในงานวิชาการหรืองานกิจกรรม KM ขององค์กร						
	กิจกรรมที่ 2 : มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม KM เช่น สัมมนาหรือประชุม KM, KM DAY,						
	Think Tank, Community of Practice (CoP)						
	อย่างน้อยเขตละ 1 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ต.ค.2562						
	(5) มีการประเมินผลการจัดการความรู้ของสายงาน (กฟฉ.1,2,3, ฝวธ.(ภ2)) ให้แล้วเสร็จ						
	ภายในเดือน ธ.ค.2562						
	(6) มีการวิเคราะห์คู่เทียบ และนำไปใช้ประโยชน์ เช่น ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน,						
	คิดค้นนวัตกรรม, QC รวมทั้งจัดทำเป็นองค์ความรู้ (OPK) พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง						
	เผยแพร่ในระบบ KMS อย่างน้อยเขตละ 1 เล่ม ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562						
	(7) มีการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ และจัดทำเป็นองค์ความรู้ (OPK)						
	พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS อย่างน้อยเขตละ 1 เล่ม						
	ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562						
	กฟฉ. 1 ดำเนินการกิจกรรมที่ 1-7 ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด						

20. แผนงานยกระดับความผูกพันของบุคคลากร กฟภ.	**20.1 ดำเนินการตามแผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร กฟภ.**	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 กสก. ภายในเดือน ต.ค.2562						
22. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ	**22.1 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)**	กฟฟ.ชั้น 1-3.,กฟส.					กบล.
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 (ฉบับบทบทวนครั้งที่ 3)

กฟฉ.1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

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 หน่วยงานดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
23.แผนงานจัดทำฐานข้อมูลสายสื่อสารในระบบ TAMS	23.1 สำรวจและนำเข้าข้อมูลสายสื่อสารโทรคมนาคมของหน่วยงานต่าง ๆ	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กบล.
	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					กบล.
สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า	**ยุบรวมขนาดสายสื่อสารให้ได้ตามมาตรฐานของ กฟภ.**						
	ตามอนุมัติ ผวก. ลว.9 ม.ค.2562 หนังสือที่ กบท.(จส) 2021 ลว. 14 ม.ค. 2562						
	<u>หมายเหตุ</u> กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ให้แจ้งปัญหาอุปสรรคให้ ฝวธ.(ภ2)						
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.จรัญศิริ					100%	
1.50	กฟจ.สกลนคร AP60 ถ.สุขเกษมเส้นทางแหปราสาทผึ้ง (ฝั่งธนาคารกรุงเทพ)					100%	
1.50	กฟจ.สกลนคร AP60 ถ.สุขเกษมเส้นทางแหปราสาทผึ้ง (ฝั่งศูนย์โอท๊อป)					100%	
1.20	กฟจ.นครพนม AP60 รอบศาลากลางจัดหวัดนครพนม					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%	

24.แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ	**24.2 สำรวจตรวจสอบสายสื่อสารที่หย่อนยาน และมีความสูง ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน**	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กบล.
สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า (ต่อ)	**ที่มีความเสี่ยงสูง (เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน)**						
	เมื่อตรวจสอบพบ ให้ กฟฟ. ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข						
	แล้วเสร็จภายใน 24 ชม.						
	กฟฉ.1 100%		100%	100%	100%	100%	
	24.3 สำรวจตรวจสอบสายสื่อสารที่หย่อนยาน และมีความสูง ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กบล.
	ที่มีความเสี่ยงปานกลาง (ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฟภ. แต่อยู่ในแนวทางสัญจร						
	ไม่พลุกพล่าน พาดตามแนวเสาไฟฟ้าขอบทางจราจร เป็นต้น)						
	เมื่อตรวจสอบพบ ให้ กฟฟ. ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข						
	ภายใน 7 วัน						
	กฟฉ.1 100%		100%	100%	100%	100%	
25. แผนงานขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว	**25.1 ขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) และตรวจประเมิน**	กฟฟ.ชั้น 1-3					คณะทำงาน GO
(Green Office)	**โดยคณะผู้ตรวจ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม**						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	กฟฉ.1 4 แห่ง						
	กฟจ.นครพนม ต่ออายุใบรับรอง						
	กฟอ.หนองหาน						
	กฟอ.ชุมแพ						
	กฟอ.บ้านไผ่						

26. แผนงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ	**26.1 รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact**	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กบล.
สะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	**Center : GECC) (สำหรับ กฟฟ. ที่ได้รับการรับรองแล้ว เมื่อปี 2560, 2561)**						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	กฟฉ.1 23 กฟฟ.						
	กฟจ.สกลนคร ขอรับรองใหม่ในปี 2562						
	กฟจ.นครพนม ขอรับรองใหม่ในปี 2562						
	กฟจ.อุดรธานี ได้การรับรองปี 2560						
	กฟจ.ขอนแก่น ได้การรับรองปี 2560						
	กฟจ.เลย ได้การรับรองปี 2560						
	กฟจ.หนองบัวลำภู ได้การรับรองปี 2560						
	กฟจ.บึงกาฬ ได้การรับรองปี 2560						
	กฟจ.อุดรธานี 2 ได้การรับรองปี 2560						
	กฟจ.หนองคาย ได้การรับรองปี 2561						
	กฟจ.ขอนแก่น 2 ได้การรับรองปี 2561						
	กฟอ.กุมภวาปี ได้การรับรองปี 2561						
	กฟอ.ชุมแพ ได้การรับรองปี 2561						
	กฟอ.พังโคน ได้การรับรองปี 2561						
	กฟอ.บ้านไผ่ ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.หนองวัวซอ ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.น้ำพอง ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.เชียงคาน ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.อากาศอำนวย ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.ธาตุพนม ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.บ้านแพง ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.นากลาง ได้การรับรองปี 2561						
	กฟส.เพ็ญ ได้การรับรองปี 2561						
	กฟย.พรรณานิคม ได้การรับรองปี 2561						

	26.2 ขยายผลการดำเนินงานได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.					กบล.
	(Government Easy Contact Center :GECC) ครบทุกการไฟฟ้าจังหวัดหรือการไฟฟ้าสาขา						
	ที่มีพร้อมและนิคมอุตสาหกรรมและเมืองใหญ่						
	กฟฉ.1 11 กฟฟ.						
	กฟอ.หนองหาน 1						
	กฟส.กุดจับ 1						
	กฟส.บ้านผือ 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	
	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.กุดจับ	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.เชียงคาน	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	

	กฟส.บ้านดุง	8	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	32	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.พังโคน	20	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.วานรนิวาส	9	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	29	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.หนองบัวลำภู	30	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	7	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.นากลาง	7	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	44	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่	33	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.พล	14	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.มัญจาคีรี	10	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.หนองสองห้อง	7	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	64	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.บึงกาฬ	29	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.เซกา	9	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	38	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.ขอนแก่น 2	16	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.บ้านฝาง	6	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	22	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.อุดรธานี 2	16	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟส.เพ็ญ	10	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	26	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	15	"		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	
	ผยค.กกค. สรุปข้อมูลรายงานไตรมาส 1 ครั้ง								