

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

กฟส.บ้านดุง

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ทุกกลุ่มลูกค้า

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการของลูกค้า

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการของลูกค้า

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ

ตาม SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้ายก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า👍

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)👍

- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ

ตาม SLA ที่กำหนด👍

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.41

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.33

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.36

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.28

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 86.54

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 87.82

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85.53

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84.98

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 87.83

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82.78

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.28

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ (ไตรมาส)				12 หน่วยงานหลัก
				1	2	3	4	
1. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	1.1 ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ได้ตามเป้าหมาย		หน่วยงาน					กบล.
	กฟฉ.1	207 เรื่อง (ไม่เกิน 207 เรื่อง)	ในสังกัด	57	114	171	204	
	กฟจ.อุดรธานี	17 เรื่อง	กฟฉ.1	5	10	15	17	
	กฟจ.หนองคาย	15 เรื่อง		4	8	12	15	
	กฟจ.ขอนแก่น	19 เรื่อง		5	10	15	19	
	กฟจ.เลย	18 เรื่อง		5	10	15	18	
	กฟจ.สกลนคร	17 เรื่อง		5	10	15	17	
	กฟจ.นครพนม	20 เรื่อง		5	10	15	20	
	กฟอ.ชุมแพ	10 เรื่อง		3	6	9	10	
	กฟอ.กุมภวาปี	8 เรื่อง		2	4	6	8	

[illegible]

[illegible]

2.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	2.2 ขยายผลการสุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	หน่วยงาน					กบล.
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟย. จำนวน 1 ราย/ไตรมาส (กฟฟ.ชั้น 1-3 สุ่มสอบถาม)	ในสังกัด					
(Customer Relationship Management : CRM) (ต่อ)	กฟฉ.1 74 ราย/ไตรมาส	กฟฉ.1	74	74	74	74	
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.3 ติดต่อลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ	หน่วยงาน					กบล.
	(Smile Box) คะแนนระดับ 1 ทันทีหรือภายใน 3 วัน เพื่อทราบสาเหตุและนำมา	ในสังกัด					
	แก้ไขป้องกัน โดย Front Manager หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.4 กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาระยะเวลารอคอยสำหรับ กฟฟ.	หน่วยงาน					กบล.
	ที่เกินค่าเฉลี่ย 4 นาที/ราย	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 อย่างน้อย 1 แนวทาง	กฟฉ.1			100%		
	รายงานภายใน ไตรมาส 3						
3. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการ	3.1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า	หน่วยงาน					กบล.
ลูกค้า (Front Manager)	3.1.1 ให้พนักงาน Front Manager รายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสรุปผล	ในสังกัด					
	การดำเนินการ ข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ	กฟฉ.1					
	(ตามแบบฟอร์มรายงาน FM-01)						
	กฟฉ.1		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						

3. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการ	3.1.2 จัดประชุมทบทวน และติดตามผลการปฏิบัติงานการทำงาน Front Manager	หน่วยงาน					หน่วยงานอื่น
ลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ภาค 2 1 ครั้ง	ในสังกัด		100%			
	ผวธ.(ก2) ประสาน ผพบ. จัดประชุมภายในไตรมาส 2	ผวธ.(ก2)					
	3.1.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	หน่วยงาน					กบล.
	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O, พนักงาน KAM เป็นต้น	ในสังกัด					
	กฟผ.1 1 ครั้ง	กฟผ.1	100%				
	ได้มีการจัดอบรมแล้ว เมื่อวันที่ 27 ก.พ. 2561 ณ ห้องประชุม 2 อาคาร B กฟผ.1						
	3.1.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	หน่วยงาน					กบล.
	ต่อกลบมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้ และผู้รับจ้างอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ	ในสังกัด					
	กฟผ.1 1 ครั้ง	กฟผ.1		100%			
	กฟผ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT ให้กับผู้รับจ้างในพื้นที่ และรายงานให้ กบล. ภายในไตรมาส 2/2561						
4. แผนงานขยายผลระบบการประเมินความพึงพอใจการไฟฟ้า	4.1 ขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 โดยใช้ระบบ	หน่วยงาน					กบล.
ชั้น 1-3 โดยใช้ระบบ Smart Display ผ่านจอ Touch Screen	Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วยระบบ	ในสังกัด					
	Customer's Smile Feedback	กฟผ.1					
	กฟผ.1 9 แห่ง (จำนวน 18 เครื่อง)			100%			
	จอ TOUCH SCREEN สำหรับ กฟส. และ กฟย. ที่สมัครเข้าประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC						
	กฟส.(เพ็ญ,หนองวัวซอ,อากาศอำนวย,บ้านแพง,ธาตุพนม,เซียงคาน,นาแก,น้ำพอง) และ กฟย.พรรณานิคม						
	แห่งละ 2 เครื่อง						

5. แผนงานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	5.1 ติดตามผลการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	หน่วยงาน					กบล.
ออนไลน์	กฟฉ.1 100%	ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ตอบชี้แจงผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และรายงานผล กรณีมีข้อประเด็นในพื้นที่	กฟฉ.1					
	ดำเนินการตามหนังสือ ฉ.1 กบล.(ลส.)-970/2561 ลว. 25 พ.ค. 2561						
6. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า	6.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่ม	หน่วยงาน					กบล.
	ขอบเขตประเภท การให้บริการที่ PEA Shop	ในสังกัด					
	เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ	กฟฉ.1					
	ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ. ที่มี PEA SHOP 7 กฟฟ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	7.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายใหม่ 100%)	หน่วยงาน					กรท.
และการบริการขององค์กร	กฟฉ.1 100% ของผู้ใช้บริการ	ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 100% "	กฟฉ.1	100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านผือ 100% "		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.หนองวัวซอ 100% "		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.กุฉินาร 100% "		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 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 (รวมสังกัด) 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 (รวมสังกัด) 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 (รวมสังกัด) 100% "		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร 100% "		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.อากาศอำนวย 100% "		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 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 (รวมสังกัด)	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 (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านดุง	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.พังโคน	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.สว่างแดนดิน	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.วานรนิวาส	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.นาแก	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	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.หนองสองห้อง	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เซกา	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านฝาง	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เพ็ญ	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	7.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่								
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ								
	7.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			หน่วยงาน					กรท.
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)			ในสังกัด	30%	60%	100%	-	

	กฟผ.1	3,926 ราย	กฟผ.1	1,179	2,358	3,926	-	
	กฟจ.อุดรธานี	270 "		81	162	270	-	
	กฟส.บ้านผือ	70 "		21	42	70	-	
	กฟส.หนองวัวซอ	14 "		4	8	14	-	
	กฟส.กุดจับ	21 "		6	12	21	-	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	375 "		112	224	375	-	
	กฟจ.หนองคาย	189 "		57	114	189	-	
	กฟส.ท่าบ่อ	74 "		22	44	74	-	
	กฟส.โพนพิสัย	66 "		20	40	66	-	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	329 "		99	198	329	-	
	กฟจ.ขอนแก่น	410 "		123	246	410	-	
	กฟส.น้ำพอง	92 "		28	56	92	-	
	กฟส.กระนวน	37 "		11	22	37	-	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	539 "		162	324	539	-	
	กฟจ.เลย	203 "		61	122	203	-	
	กฟส.วังสะพุง	96 "		29	58	96	-	
	กฟส.เขื่องคาน	47 "		14	28	47	-	
	กฟส.คำชะอี	25 "		8	16	25	-	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	371 "		112	224	371	-	
	กฟจ.สกลนคร	287 "		86	172	287	-	
	กฟส.อากาศอำนวย	12 "		4	8	12	-	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	299 "		90	180	299	-	
	กฟจ.นครพนม	238 "		71	142	238	-	
	กฟส.ธาตุพนม	45 "		14	28	45	-	
	กฟส.นาแก	32 "		10	20	32	-	
	กฟส.บ้านแพง	16 "		5	10	16	-	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	331 "		100	200	331	-	
	กฟอ.ชุมแพ	92 "		28	56	92	-	
	กฟส.ภูเวียง	30 "		9	18	30	-	
	กฟส.หนองเรือ	39 "		12	24	39	-	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	161 "		49	98	161	-	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	98 "		29	58	98	-	
	กฟอ.หนองหาน	41 "		12	24	41	-	
	กฟส.บ้านดุง	19 "		6	12	19	-	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	60 "		18	36	60	-	
	กฟอ.พังโคน	48 "		14	28	48	-	
	กฟส.สว่างแดนดิน	55 "		17	34	55	-	
	กฟส.วานรนิวาส	41 "		12	24	41	-	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	144 "		43	86	144	-	
	กฟจ.หนองบัวลำภู	104 "		31	62	104	-	

	กฟส.ศรีบุญเรือง	33 "		10	20	33	-	
	กฟส.นากลาง	34 "		10	20	34	-	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	171 "		51	102	171	-	
	กฟอ.บ้านไผ่	120 "		36	72	120	-	
	กฟส.พล	60 "		18	36	60	-	
	กฟส.มัญจาคีรี	28 "		8	16	28	-	
	กฟส.หนองสองห้อง	20 "		6	12	20	-	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	228 "		68	136	228	-	
	กฟจ.บึงกาฬ	124 "		37	74	124	-	
	กฟส.เซกา	22 "		7	14	22	-	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	146 "		44	88	146	-	
	กฟจ.ขอนแก่น 2	348 "		104	208	348	-	
	กฟส.บ้านฝาง	38 "		11	22	38	-	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	386 "		115	230	386	-	
	กฟจ.อุดรธานี 2	246 "		74	148	246	-	
	กฟส.เพ็ญ	42 "		13	26	42	-	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	288 "		87	174	288	-	

7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านการจัดการตลาด	7.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			หน่วยงาน					กรท.
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายใหม่ 100%)			ในสังกัด					
	กฟผ.1	100%	ของผู้ใช้บริการ	กฟผ.1	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.กุฉินารายณ์	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	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 (รวมสังกัด)	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 (รวมสังกัด)	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.คำชะอี	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.อากาศอำนวย	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	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 (รวมสังกัด)	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 (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านดุง	100%	"		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	100%	"		100%	100%	100%	100%	

[illegible]

8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ลูกค้าที่มีความประสงค์ต้องการใช้บริการแบบ One Touch Service	หน่วยงาน					กบล.
	ต้องได้รับการบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 (ยกเว้นลูกค้าที่ปฏิบัติไม่ครบตามเงื่อนไข	ในสังกัด					
	เช่น ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในไม่เรียบร้อย)	กฟผ.1					
	กฟผ.1 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.อุดรธานี 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.หนองคาย 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.ขอนแก่น 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.เลย 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.สกลนคร 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.นครพนม 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟอ.ชุมแพ 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟอ.กุมภวาปี 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟอ.หนองหาน 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟอ.พังโคน 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟอ.บ้านไผ่ 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.บึงกาฬ 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.ขอนแก่น2(มะลิวัลย์) 90 %		90%	90%	90%	90%	
	กฟจ.อุดรธานี2(นิตโย) 90 %		90%	90%	90%	90%	
	ผบธ.กบล. จะตั้งรายงานจากระบบ SAP ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่ม	หน่วยงาน					กกค.
	ศักยภาพ ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office)	ในสังกัด					
	กฟผ.1 7 แห่ง	กฟผ.1				100%	
	กฟจ.หนองคาย					100%	
	กฟจ.บึงกาฬ					100%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู					100%	
	กฟอ.ชุมแพ					100%	
	กฟอ.กุมภวาปี					100%	
	กฟส.น้ำพอง					100%	
	กฟส.พล					100%	
	8.3 งานก่อสร้างอาคารสำนักงาน กฟย.แบบ Knockdown	หน่วยงาน					กกค.
	กฟผ.1 7 แห่ง	ในสังกัด				100%	

	กฟย.ปากชม จ.เลย	กฟล.1				100%	
	กฟย.ส่องดาว จ.สกลนคร					100%	
	กฟย.วาริชภูมิ จ.สกลนคร					100%	
	กฟย.นาแห้ว จ.เลย					100%	
	กฟย.เรณูนคร จ.นครพนม					100%	
	กฟย.สังคม จ.หนองคาย					100%	
	กฟย.วังสามหมอ จ.อุดรธานี					100%	