

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)				
		ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4
1. แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็น Digital Utility	1.1 จัดอบรมผู้บริหารของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 เพื่อเตรียมความพร้อม				
แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility	สู่การเป็น PEA Digital Utility				
	กฟฉ.1 -				
	กฟฉ.2 -				
	กฟฉ.3 -				
	ผวธ.(ภ2) -				
	ภาค 2 1 ครั้ง				
	1.2 จัดอบรม ผจก.กฟย. เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็น PEA Digital Utility				
	กฟฉ.1 -				
	กฟฉ.2 -				
	กฟฉ.3 -				
	ภาค 2 1 ครั้ง				
1. แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็น Digital Utility	1.3 จัดอบรมพนักงานในสายงานฯ ภาค 2 ตั้งแต่ หผ.ขึ้นไป หรือ The Trainer				
แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility (ต่อ)	(ตัวแทนของ กฟฟ.) เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็น PEA Digital Utility				
	กฟฉ.1 -				
	กฟฉ.2 -				
	กฟฉ.3 -				
	ภาค 2 1 ครั้ง				

	1.4 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Big Data และ Data Analytics				
	ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 26 คน ได้แก่ ผู้บริหาร ฝ่าย.(ภ2) จำนวน 2 คน, ผู้บริหารของ กฟฉ.1-2-3				
	เขตละ 2 คน, ตัวแทน กฟฉ.1-2-3 เขตละ 5 คน และตัวแทน ฝ่าย.(ภ2) จำนวน 3 คน				
	กฟฉ.1	-	} ภายในไตรมาส 1/2563		
	กฟฉ.2	-			
	กฟฉ.3	-			
	ฝ่าย.(ภ2)	-			
	ภาค 2	1 ครั้ง			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		เป้าหมาย
2.แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	2.1 กอก.กฟข. จัดการบรรยายหรือกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ให้พนักงาน กฟข,กฟฟ. ในสังกัด		
	กฟฉ.2	คน	] รอค่าเป้าหมายจากองค์กร
3. แผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร กฟภ. (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH2 : Smart Workplace)	3.1 ดำเนินการตามแผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร กฟภ.		
	กฟฉ.2	100%	] ภายในไตรมาส 4
	3.2 ติดตามรายงานผลความก้าวหน้าตามแผนงานข้อ 3.1 ส่งให้ ฝ่ายร.(ภ2) ตามกำหนด		
	กฟฉ.2	] รอค่าเป้าหมายจากองค์กร	
	กฟฉ.3		
	ภาค 2		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
(Learning and Growth)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	
		เป้าหมาย
4. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง	4.1 ทุกหน่วยงาน ทบทวนการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป. ให้เป็นปัจจุบัน ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาส 2/2563	
	กพฉ.2 118 แห่ง	
		อบ.
		ม่วงสามสิบ
		เขื่องใน
		ศก.
		อุทุมพรพิสัย
		ขุขันธ์
		ราษีไศล
		กันทรารมย์
		ยส.
		พนมไพร
		มหาชนะชัย
		มค.

	พัยคณภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรปือ	
	เซียงยีน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สส.	
	โพนทอง	
	สจจ.	
	กุฉินารายณ์	
	กล.	
	ขุนหาญ	
	ดอ.	
	น้ำยืน	

			บุณทริก	
			วรช.	
			พิบูลมังสาหาร	
			ตพ.	
			เขมราษฎร์	
		รวม		
4. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง	4.2 จัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.)			
(ต่อ)	เพิ่มเติมให้ครบถ้วน เพื่อให้ทุกสถานประกอบการ (สนง.เขต, สนง.กพฟ.			
	ชั้น1-3/กฟส./กฟย.) ทุกแห่ง มีการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป. ครบถ้วน			
	ตามที่กฎหมายกำหนด (โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีโยกย้ายแต่งตั้ง)			
	กพฉ.2	118	แห่ง	
			อบ.	
			ม่วงสามสิบ	
			เขื่องใน	
			ศก.	
			อุทุมพรพิสัย	
			ขุขันธ์	
			ราษีไศล	
			กันทรารมย์	

	ยส.	
	พนมไพร	
	มหาชนะชัย	
	มค.	
	พยัคฆภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรบือ	
	เขียงยืน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สล.	
	โพนทอง	
	สตจ.	
	กุฉินารายณ์	

		กล.	
		ขุนหาญ	
		ดอ.	
		น้ำเย็น	
		บุณฑริก	
		วรช.	
		พิบูลมังสาหาร	
		ตพ.	
		เขมราฐ	
		รวม	
	4.3 จัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.บริหาร)		
	สำหรับหัวหน้าแผนก (ผผ.ปป., ผผ.กส., ผผ.บค., ผผ.มต., ผผ.วต.) ให้ทุกสถานประกอบการ		
	ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาส 2/2563		
	กพฉ.2	14	แห่ง
	4.4 ฝึกอบรมทบทวนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน, ลูกจ้าง		
	ที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ในระบบไฟฟ้า ภายในไตรมาส 2		
	(กฟข., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย. จัดอบรมรวม กฟฟ. ในสังกัด)		
	กพฉ.2	118	แห่ง

		อบ.
		ม่วงสามสิบ
		เขื่องใน
		ศก.
		อุทุมพรพิสัย
		ขุขันธ์
		ราษีไศล
		กันทรารมย์
		ยส.
		พนมไพร
		มหาชนะชัย
		มค.
		พยัคฆภูมิพิสัย
		วาปีปทุม
		โกสุมพิสัย
		บรบือ
		เสิงยีน
		กส.
		หนองกุงศรี
		ยางตลาด
		รอ.
		สุวรรณภูมิ

	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สส.	
	โพนทอง	
	สดจ.	
	กุฉินารายณ์	
	กล.	
	ขุนหาญ	
	ดอ.	
	น้ำยืน	
	บุณฑริก	
	วรช.	
	พิบูลมังสาหาร	
	ตผ.	
	เขมราษฎร์	
	รวม	
4. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง	4.5 จัดประชุมสัมมนาทางด้านความปลอดภัยของ จป.วิชาชีพ/ เทคนิค	
(ต่อ)	ชั้นสูง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านความปลอดภัย (ภายในไตรมาส 3)	

	กฟฉ.2	1	ครั้ง	
	4.6 ศึกษาดูงาน ด้านความปลอดภัย หน่วยงานภายนอกเพื่อยกระดับความปลอดภัย ของ			
	จป.บริหาร (1 รุ่น), จป.หัวหน้างาน (1 รุ่น) รวม 2 รุ่น (ภาค 2 เป็นเจ้าภาพในการจัด)			
	กฟฉ.2	}	ภายในไตรมาส 2	
5. แผนงานความปลอดภัย สำหรับประชาชน	5.1 กฟฟ. ทุกแห่ง ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขระบบไฟฟ้า□			
	จุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน			
	- รายงานผลการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องให้แล้วเสร็จ			
	(พร้อมภาพถ่ายแนบ) เป็นประจำทุกไตรมาส			
	กฟฉ.2	}	รายงานทุกไตรมาส	
6. แผนงานระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.	6.1 ติดตามการตรวจประเมิน ระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ. (PEA- SMS)			
(PEA- SMS)	สำหรับ กฟข.,กฟฟ.ชั้น.1-3,กฟส. โดยมีเป้าหมาย จำนวนหน่วยงานที่ผ่าน			
	เกณฑ์ประเมิน			

	กพฉ.2	42 แห่ง
		อบ.
		ม่วงสามสิบ
		เขื่องใน
		ศก.
		อุทุมพรพิสัย
		ขุขันธ์
		ราษีไศล
		กันทรารมย์
		ยส.
		พนมไพร
		มหาชนะชัย
		มค.
		พยัคฆภูมิพิสัย
		วาปีปทุม
		โกสุมพิสัย
		บรบือ
		เสิงยีน
		กส.
		หนองกุงศรี
		ยางตลาด

	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สส.	
	โพนทอง	
	สคจ.	
	กุฉินารายณ์	
	กล.	
	ขุนหาญ	
	ดอ.	
	น้ำยืน	
	บุณฑริก	
	วรช.	
	พิบูลมังสาหาร	
	ตผ.	
	เขมราฐ	
	กฟฉ.2	
	รวม	

7. แผนงานกิจกรรม ส่งเสริมความปลอดภัย	7.1 จัดกิจกรรม สัปดาห์ ความปลอดภัย ประจำปี (แต่ละ กฟข.) ภายในไตรมาส 2	
	กฟข.2 1 ครั้ง	
	7.2 จัดอบรมปรับเปลี่ยน mind set ด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานสายงานการไฟฟ้า	
	ภาค 2 จำนวน 60 คน จำนวน 1 รุ่น ภายในไตรมาส 2 (ภาค 2 เป็นเจ้าภาพในการจัด)	
	กฟข.2 ภายในไตรมาส 2	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ร้อยละของปริมาณกระดาษที่ลดได้

(ของสายงานฯ)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	
		เป้าหมาย
8.แผนงานการลดการใช้กระดาษ	8.1 แต่งตั้งคณะทำงานลดการใช้กระดาษ เพื่อทำหน้าที่ติดตามและตรวจสอบ	
	ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลในระบบ SAP (ZAPE007)	
	กฟผ.2	ภายในไตรมาส 1
		40%ของปี 60

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
(Learning and Growth)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย
9.แผนงานบริหารความเสี่ยงของสายงาน (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation)	9.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับสายงาน ปี 2563	
	กฟฉ.2 ภายในวันที่ 15 มกราคม 2563	
	9.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนบริหาร ความเสี่ยงภาค 2 ปี 2563 (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	
	กฟฉ.2 รายงานภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส	
10.แผนงานการปรับปรุงการควบคุมภายใน	10.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานประจำ ปี 2563	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation)		
	กฟฉ.2 ภายในวันที่ 30 มกราคม 2563	

	10.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน	
	(ตามแผน ปย.2 รายงานผล) (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	
11. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด	11.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้า	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ตามแผนแม่บทบริการลูกค้าทบทวนปี 2563	
	11.1.1 จัดทำแผนการดำเนินการ โดยระบุกิจกรรมย่อย และเป้าหมายของแต่ละ	
	กิจกรรมที่จะดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริการลูกค้า	
	ส่งให้คณะกรรมการด้านการบริการลูกค้าภายในเดือนมีนาคม 2563	
	ฟวธ.(ภ2) รายงานผลการจัดทำแผนการดำเนินการ ภายในเดือนมีนาคม 2563	
12. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	12.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	/ร้องเรียน ขอร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2562	
	แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะกรรมการ SEPA หมวด 3	
	- การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based)	
	- การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based)	
	- การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)	
	กฟผ.2 รายงานภายใน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2563	

	12.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง	
	ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)	
	ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	12.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)	
	- โทรศัพท์สำนักงาน	
	-1129 PEA Call Center	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
12. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	12.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ☐	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	
	-การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง	
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	12.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ	
	พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)	
	กฟผ.2 100% รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	

	อบ.	
	ม่วงสามสิบ	
	เขื่องใน	
	ศก.	
	อุทุมพรพิสัย	
	ขุขันธ์	
	ราษีไศล	
	กันทรารมย์	
	ยส.	
	พนมไพร	
	มหาชนะชัย	
	มค.	
	พยัคฆภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรบือ	
	เขื่องยืน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	

	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สล.	
	โพนทอง	
	สดจ.	
	กุดินารายณ์	
	กล.	
	ขุนหาญ	
	ดอ.	
	น้ำยืน	
	บุณฑริก	
	วรช.	
	พิบูลมังสาหาร	
	ตผ.	
	เขมราฐ	
	รวม	

	12.3 ความพึงพอใจและความภาคภูมิใจโดยรวมของลูกค้าปี 2563	
	12.3.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
		อบ.
		ม่วงสามสิบ
		เขื่องใน
		ศก.
		อุทุมพรพิสัย
		ขุขันธ์
		ราษีไศล
		กันทรารมย์
		ยส.
		พนมไพร
		มหาชนะชัย
		มค.
		พยัคฆภูมิพิสัย
		วาปีปทุม
		โกสุมพิสัย
		บรบือ
		เซียงยี่น
		กส.

	หนองกุ้งศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สธ.	
	โพนทอง	
	สธจ.	
	กุฉินารายณ์	
	กล.	
	ขุนหาญ	
	ดอ.	
	น้ำยืน	
	บุณฑริก	
	วรช.	
	พิบูลมังสาหาร	
	ตผ.	
	เขมราฐ	

		รวม	
		12.4 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	
	กฟฉ.2	} ฝวธ.(ภ2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในไตรมาส 2/2563	
12. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)		12.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)			
	กฟฉ.2	} ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 60	
		อบ.	60
		ม่วงสามสิบ	60
		เขื่องใน	60
		ศก.	60
		อุทุมพรพิสัย	60
		ขุขันธ์	60
		ราษีไศล	60

	กัณฑ์ธรรมย์	60
	ยส.	60
	พนมไพร	60
	มหาชนะชัย	60
	มค.	60
	พยัคฆภูมิพิสัย	60
	วาปีปทุม	60
	โกสุมพิสัย	60
	บรบือ	60
	เขียงยืน	60
	กส.	60
	หนองกุงศรี	60
	ยางตลาด	60
	รอ.	60
	สุวรรณภูมิ	60
	เกษตรวิสัย	60
	อาจสามารถ	60
	มท.	60
	คำชะอี	60
	อจ.	60
	เลิงนกทา	60
	สธ.	60
	โพนทอง	60

	สดจ.	60
	กุนินารายณ์	60
	กล.	60
	ขุนหาญ	60
	ดอ.	60
	น้ำเย็น	60
	บุณทริก	60
	วรช.	60
	พิบูลมังสาหาร	60
	ตผ.	60
	เขมราษฎร์	60
	รวม	60
	12.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	
	กฟผ.2	} ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100
	อบ.	100
	ม่วงสามสิบ	100
	เขื่องใน	100
	ศก.	100

	อุทุมพรพิสัย	100
	ขุขันธ์	100
	ราษีไศล	100
	กันทรารมย์	100
	ยส.	100
	พนมไพร	100
	มหาชนะชัย	100
	มค.	100
	พยัคฆภูมิพิสัย	100
	วาปีปทุม	100
	โกสุมพิสัย	100
	บรือ	100
	เซียงยี่น	100
	กส.	100
	หนองกุงศรี	100
	ยางตลาด	100
	รอ.	100
	สุวรรณภูมิ	100
	เกษตรวิสัย	100
	อาจสามารถ	100
	มท.	100
	คำชะอี	100
	อจ.	100

	เล็งนกทา	100
	สล.	100
	โพนทอง	100
	สดจ.	100
	กุฉินารายณ์	100
	กล.	100
	ขุนหาญ	100
	ดอ.	100
	น้ำยืน	100
	บุณฑริก	100
	วรช.	100
	พิบูลมังสาหาร	100
	ตผ.	100
	เขมราฐ	100
	รวม	100
	12.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	
	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	12.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟข.	
	กฟฉ.2 ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563	

	12.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	กฟผ.2 รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	
13.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	13.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ	
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า	
(Customer Relationship Management : CRM)	13.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส	
	13.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟผ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส	
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟผ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส	
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟผ.ชั้น1-3	
	(จำนวน 1 ราย/ไตรมาส)	
	กฟผ.2 98 ราย/ไตรมาส	
	13.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ	
	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	

	13.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)	
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
13.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	13.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่เกิดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง	
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	13.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน	
	และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	13.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น	
	/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	

	13.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	
	กฟฉ.2 220 ราย/ปี } รายงานภายใน	
		15 วันหลังสิ้นไตรมาส
13.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	13.3.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน	
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	(รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)		
	กฟฉ.2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3) 87 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	13.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value	
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus	
	(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 13.3.2) ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
	กฟฉ.2 220 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	

	13.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่	
	กฟผ.2 กฟจ.ละ 1 ครั้ง	
14. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายระบบไฟฟ้า	14.1 สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาดมาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วก	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)	14.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ด้านแรงดันไฟฟ้า	
	- รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	
	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	
		อบ.
		ม่วงสามสิบ
		เขื่องใน
		ศก.
		อุทุมพรพิสัย
		ขุขันธ์

	ราชินีไศล	
	กันทรารมย์	
	ยส.	
	พนมไพร	
	มหาชนะชัย	
	มค.	
	พยัคฆภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรป่า	
	เขื่องยีน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สส.	

		โพนทอง	
		สดจ.	
		กฤษณารายณ์	
		กล.	
		ขุนหาญ	
		ดอ.	
		น้ำเย็น	
		บุญทริก	
		วรช.	
		พิบูลมังสาหาร	
		ตผ.	
		เขมราษฎร์	
		รวม	
	14.1.2	สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ	
		- รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด	
		- รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด	
		โดยให้เรียงตามระดับปัญหามากไปหาน้อย	
	กฟฉ.2	สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานภายใน 20 เมษายน 2563	
		อบ.	
		ม่วงสามสิบ	

	เชียงใหม่	
	ศก.	
	อุทุมพรพิสัย	
	ขุขันธ์	
	ราษีไศล	
	กันทรารมย์	
	ยส.	
	พนมไพร	
	มหาชนะชัย	
	มค.	
	พยัคฆภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรบือ	
	เขียงยืน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	

	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สส.	
	โพนทอง	
	สดจ.	
	กุนินารายณ์	
	กล.	
	ขุนหาญ	
	ดอ.	
	น้ำยืน	
	บุณฑริก	
	วรช.	
	พิบูลมังสาหาร	
	ตพ.	
	เขมราฐ	
	รวม	

	มหาชนะชัย	
	มค.	
	พัยคณภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรบือ	
	เขียงยืน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สล.	
	โพนทอง	
	สตจ.	
	กุฉินารายณ์	
	กล.	
	ขุนหาญ	

					ดอ.	
					น้ำยีน	
					บุณทริก	
					วรช.	
					พิบูลมังสาหาร	
					ตผ.	
					เขมราษฎร์	
					รวม	
16.แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ	16.1 จัดระเบียบสายสื่อสาร ตามนโยบาย ผวก. (แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน 2563)					
สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า	16.1.1 เส้นทางที่มีการติดตั้งคอนสื่อบสารเดิมอยู่แล้ว โดยมีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง					
	ของสายสื่อสารรวม มากกว่า 300 มม.					
	กฟผ.2	41	เส้นทาง	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		
					อบ.	
					ม่วงสามสิบ	
					เขื่องใน	
					ศก.	
					อุทุมพรพิสัย	
					ขุขันธ์	
					ราชไศล	

	กัณฑ์รารมย์	
	ยส.	
	พนมไพร	
	มหาชนะชัย	
	มค.	
	พยัคฆภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรบือ	
	เขียงยืน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สล.	
	โพนทอง	
	สตจ.	

						กฤษณารายณ์	
						กล.	
						ขุนหาญ	
						ดอ.	
						น้ำเย็น	
						บุญทริก	
						วรช.	
						พิบูลมังสาหาร	
						ตผ.	
						เขมราษฎร์	
						รวม	
16.แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ	16.1.2 เส้นทางที่มีการติดตั้งคอนสโตรคเดิมอยู่แล้ว โดยมีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง						
สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า (ต่อ)	ของสายสื่อสารรวม 100- 300 มม.						
	กฟฉ.2	15	เส้นทาง	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			
						อบ.	
						ม่วงสามสิบ	
						เขื่องใน	
						ศก.	
						อุทุมพรพิสัย	
						ขุขันธ์	
						ราษีไศล	

	กัณฑ์รารมย์	
	ยส.	
	พนมไพร	
	มหาชนะชัย	
	มค.	
	พยัคฆภูมิพิสัย	
	วาปีปทุม	
	โกสุมพิสัย	
	บรบือ	
	เขียงยืน	
	กส.	
	หนองกุงศรี	
	ยางตลาด	
	รอ.	
	สุวรรณภูมิ	
	เกษตรวิสัย	
	อาจสามารถ	
	มท.	
	คำชะอี	
	อจ.	
	เลิงนกทา	
	สล.	
	โพนทอง	
	สตจ.	

	16.3	สำรวจตรวจสอบสายสื่อสารที่หย่อนยาน และมีความสูง ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน	
		ที่มีความเสี่ยงปานกลาง (ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฟผ. แต่อยู่ในแนวทางสัญจร	
		ไม่พลุกล่น พาดตามแนวเสาไฟฟ้าขอบทางจราจร เป็นต้น)	
		เมื่อตรวจสอบพบ ให้ กฟผ. ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข	
		ภายใน 7 วัน	
	กฟผ.2	100%	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
17. แผนงานขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว	17.1	ขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) และตรวจประเมิน	
(Green Office)		โดยคณะผู้ตรวจ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)			
	กฟผ.2	1	แห่ง (กฟอ.วารินชำราบ)
	17.1.1	จัดอบรมให้ความรู้ กฟผ. ที่สมัครเข้าร่วมโครงการ และ กฟผ. ที่ ขอต่ออายุ	
		โดยคณะทำงานจัดการสิ่งแวดล้อม (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2	
	กฟผ.2	1	ครั้ง

	17.1.2 ดำเนินการ Internal Audit ให้กับการไฟฟ้าที่เข้าโครงการสำนักงานสีเขียว โดยทีม Auditor ของ กฟช. (ครั้งที่ 1 ภายในเดือน พ.ค.2563 และครั้งที่ 2 ภายในเดือน ส.ค.2563)	
	กฟช.2 2 ครั้ง	
	17.2 รักษามาตรฐานการพัฒนาสำนักงาน กฟช. ให้เป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) (สำหรับ กฟฟ.ที่ได้รับการรับรองแล้ว เมื่อปี 2559)	
	กฟช.2 2 แห่ง (กฟจ.ร้อยเอ็ด, กฟจ.อุบลราชธานี)	
17. แผนงานขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) (ต่อ)	17.3 ดำเนินการ Internal Audit ให้กับ กฟฟ. ที่ขอต่ออายุ โดย ทีม Auditor ของ กฟช. (ภายในเดือน ส.ค. 2563)	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)		
	กฟช.2 1 ครั้ง	
18. แผนงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (Government Easy Contact Center : GECC (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	18.1 รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) (สำหรับ กฟฟ. ที่ได้รับการรับรองแล้ว เมื่อปี 2560)	

	กฟผ.2	16	กฟส. (อาจสามารถ,พนมไพร,บรบือ,พยัคฆภูมิพิสัย,วาปีปทุม,หนองศรีครี, เลิงนกทา,เกษตรวิสัย,สุวรรณภูมิ,คำชะอี,โพนทอง,โกสุมพิสัย) กฟอ.(วารินชำราบ,ตระการพืชผล,สมเด็จพระเจ้า) กฟจ.ร้อยเอ็ด	100%
	18.1.1 จัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้กับ กฟฟ.ที่ขอ ใบรับรองศูนย์ราชการสะดวก (GECC)			
	กฟผ.2	1	ครั้ง	100%
18. แผนงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก (Government Easy Contact Center : GECC (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance) (ต่อ)	18.2 ขยายผลการดำเนินงานได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center :GECC) ครบทุกการไฟฟ้าจุลรวมงาน และการไฟฟ้าที่มีความพร้อม			
	กฟผ.2	14	กฟฟ.	
	กฟผ.2 : กฟจ.อุบลราชธานี,กฟจ.ศรีสะเกษ,กฟจ.มหาสารคาม,กฟจ.อำนาจเจริญ,กฟอ.เสลภูมิ, กฟอ.กันทรลักษ์,กฟส.กุฉินารายณ์,กฟส.เขื่องใน,กฟส.ขุขันธ์,กฟส.ขุนหาญ,กฟส.อุทุมพรพิสัย, กฟส.พิบูลมังสาหาร,กฟส.มหาชนะชัย			100%
19. แผนงานเร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุน การดำเนินงานระยะที่ 3-4	19.1 ติดตามประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลงานยานพาหนะ โดยมีการ Update ข้อมูล ประเภท,จำนวน และการบำรุงรักษา ยานพาหนะ เป็นประจำทุกเดือน (โดยตรวจสอบ การ Update ข้อมูล จากโปรแกรม Car Management System (CMS)			
	กฟผ.2	รายงานไตรมาสละ 1 ครั้ง		

	19.2 ประชุมชี้แจงแผนงานและเร่งรัดดำเนินงานทุกงบประมาณ				
	กฟผ.1	-	ครั้ง	} ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
	กฟผ.2	-	ครั้ง		
	กฟผ.3	-	ครั้ง		
	ภาค 2	4	ครั้ง		
20. การเบิกจ่ายเงินลงทุนทุกโครงการและงานจัดซื้อจัดจ้าง	20.1 รายงานการเบิกจ่ายเงินลงทุนทุกโครงการและงานจัดซื้อจัดจ้าง				
	กฟผ.2	12	ครั้ง	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	