

แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives) | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps) | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 1.แผนงาน Smart Workplace                                                 | 1.1 จัดกิจกรรม Happy Workplace                                                        |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการทำงาน                                                     | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผกป.ลท            |                               |           |     | ผกป.ลท         |
|                                                                          | ร่วมกันอย่างมีความสุข                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | กิจกรรมออกกำลังกายทุกวันพุธ15.30-16.30                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 2.แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็นDigital Utility                           | 2.1 จัดอบรมผู้บริหารของสายงานการไฟฟ้า                                                 |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
| แผนการดำเนินการด้านDigital Utility                                       | ภาค2 เพื่อเตรียมความพร้อมเป็นDigital Utility                                          |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 3.แผนงานระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงาน                                   | 3.1 แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบติดตามงานที่                                             |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
| ภาค 2                                                                    | สำคัญของสายงานภาค 2                                                                   |              |               |                   |                               |           |     |                |
| แผนการดำเนินการด้านDigital Utility                                       |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 3.2 ดำเนินการจัดทำและชี้แจงวิธีใช้งานระบบ                                             |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          | ติดตามบน Smart Device                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 3.3 ติดตามสรุปผลการดำเนินการระบบติดตาม                                                |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          | งาน                                                                                   |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 4.แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี                                | 4.1 จัดการบรรยายหรือกิจกรรมที่สอดแทรก                                                 |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
| วัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม                                | เนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
| ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการ                                  | จริยธรรม และความโปร่งใสให้พนักงาน กฟฟ.                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
| ปฏิบัติงาน( Soft Control)                                                | ในสังกัด                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |

แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives) | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)                                                                              | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 5.แผนงานความปลอดภัยสำหรับพนักงานและลูกจ้าง                               | 5.1 ทุกหน่วยงาน ทบทวนการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป.ให้เป็นปัจจุบันให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส2/2562                                                                     | กฟส.ลท       | ไตรมาส 2      | ผกป.ลท            |                               |           |     | ผกป.ลท         |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 5.2 จัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน(จป.)เพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อให้ทุกสถานประกอบการทุกแห่ง มีการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป.ครบถ้วนตามกฎหมายกำหนด |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 5.3 ฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง ที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าภายในไตรมาส 2                                                |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 5.4 จัดประชุมสัมมนาทางด้านความปลอดภัยของ จป.วิชาชีพ/เทคนิคชั้นสูง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านความปลอดภัย                                               |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 5.5 ศึกษาดูงาน ด้านความปลอดภัย หน่วยงานภายนอกของ กวว.เขตและจป.วิชาชีพ                                                                                              |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                                                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)                 | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)                                                        | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 6.แผนงานจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ด้านความปลอดภัย และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล | 6.1 จัดประชุม เพื่อกำหนดแนวทาง การจัดหาเครื่องมือ-อุปกรณ์ความปลอดภัย และแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพในการจัดหาแล้วเสร็จในไตรมาส2            |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 7.แผนงานความปลอดภัยสำหรับประชาชน                                                         | 7.1 กฟฟ.ทุกแห่ง ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขระบบไฟฟ้าจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน                                                        | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผกป.ลท            |                               |           |     | ผกป.ลท         |
|                                                                                          | -รายงานผลการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องให้แล้วเสร็จเป็นประจำทุกไตรมาส                                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 8.แผนงานระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.(PEA-SMS )                                       | 8.1 นำระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ..(PEA-SMS )ตามเกณฑ์7 มาตรฐานมาใช้กับทุกหน่วยงานในสังกัดโดยให้มีการอบรม ชี้แจง การดำเนินงานภายในไตรมาส1 |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                          | 8.2 ตรวจสอบ ประเมิน ระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.(PEA-SMS )โดยมีเป้าหมายจำนวนที่หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ประเมินดังนี้                         |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                          | ทั้งเขต 42 แห่ง                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                          |                                                                                                                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งหนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives) | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)           | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 9.แผนงานกิจกรรม ส่งเสริมความปลอดภัย                                      | 9.1 จัดกิจกรรม สัปดาห์ ความปลอดภัย<br>ประจำปี                                                   |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 9.2 กำหนดแนวทางปฏิบัติในการบังคับใช้<br>กฎเหล็กเพื่อความปลอดภัยภายในไตรมาส 2                    | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผกป.ลท            |                               |           |     | ผกป.ลท         |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 10.แผนงานการจัดประชุมด้วยระบบ PLMS                                       | 10.1 กรท.กฟฉ.2 จัดอบรมทบทวนการใช้งาน<br>ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ<br>(Paperless Meeting System) |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 10.2 ทุกหน่วยงานจัดประชุมด้วยระบบPLMS<br>ทุกครั้ง<br>(เป้าหมาย 100 %ในการจัดประชุม)             | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผบต,กป.บง         |                               |           |     | ผบต,กป.บง      |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 11.แผนงานการลดการใช้กระดาษ                                               | 11.1 กำหนดมาตรฐานการลดการใช้กระดาษ<br>อย่างน้อย 1 มาตรการ                                       | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผบต,กป.บง         |                               |           |     | ผบต,กป.บง      |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 13.แผนงานปรับปรุงควบคุมภายใน<br>(SEPA หมวด 1 )                           | 13.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบควบคุมภายใน<br>ของหน่วยงานประจำปี 2562<br>(ภายใน 30 มกราคม 2562)        | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต,กป.บง         |                               |           |     | ผบต,กป.บง      |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งหนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)                                      | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)                                                                                                      | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 13.แผนงานปรับปรุงควบคุมภายใน (ต่อ)<br>(SEPA หมวด 1 )<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH3:Smart Operation)             | 13.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงาน<br>ตามแผนการปรับปรุงควบคุมภายใน<br>(ตามแผน ปย.2 รายงานผล) ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>รายงานภายใน 10 วัน หลังไตรมาส                                         | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต.กป.บง         |                               |           |     | ผบต.กป.บง      |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 14.แผนแม่บท CSR ระยะยาวปี2560-2564<br>และ แผนปฏิบัติการด้าน CSRปี 2562<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH4:Smart CSV) | 14.1รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานความ<br>รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของสายงาน<br>ประจำปี 2562 เสนอ รพค.ราย 6 เดือน                                                                    |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                               | 14.2นำแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและ<br>สิ่งแวดล้อมของ กฟภ.อย่างน้อย 1 แผน<br>บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 โดย<br>มีรายละเอียดและงบประมาณที่ชัดเจน<br>และได้รับความเห็นชอบจาก รพค.ภาค2 |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                               | 14.3รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน<br>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม                                                                                                                   |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 15.แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2:Smart Service)                                  | 15.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้<br>บริการสนับสนุนแก่ลูกค้าตามแผนแม่บทบริการ<br>ทบทวนปี 2562                                                                                            |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)         | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps) | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                                  |                                                                                       |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 15.แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด(ต่อ)                                           | 15.1.1 จัดทำแผนดำเนินการโดยระบุกิจกรรม                                                |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                  | ย่อย และเป้าหมายแต่ละกิจกรรมที่จะดำเนินการ                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทของลูกค้าส่งให้                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | คณะทำงานด้านบริการลูกค้าภายในเดือนมีค.62                                              |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
| 16.แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจให้ลูกค้า<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2:Smart Service) | 16.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า(ความต้องการ,                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน,                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และ                                                   |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | ข้อเสนอแนะ ปี 2561 แต่ละช่องทาง ส่งให้                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | คณะทำงาน SEPA หมวด3                                                                   |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | -การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์                                                      | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  | -การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์                                                          | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  | -การสำรวจข้อมูลลูกค้า                                                                 | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | 16.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม                                               |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน,                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และ                                                   |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | ข้อเสนอแนะ ปี 2561 แต่ละช่องทาง ส่งให้                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | คณะทำงานด้านบริการลูกค้าทุกไตรมาส                                                     |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | 16.2.1 การรับฟังลูกค้าทางโทรศัพท์                                                     |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | -โทรศัพท์สำนักงาน                                                                     | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  | -1129 PEA Call Center                                                                 | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)         | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)                                  | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                                  |                                                                                                                        |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 16.แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจให้ลูกค้า<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2:Smart Service) | 16.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์<br>-ติดต่อโดยตรงที่สน.<br>-การสนเสวนาปี ละ 1 ครั้ง<br>-กิจการลูกค้าสัมพันธ์         | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  | 16.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม<br>โดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ<br>ภายหลังการใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  | 16.3 ความพึงพอใจ และความภักดีโดยรวม<br>ของลูกค้าปี 2562                                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                  | 16.3.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ<br>ของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส                                         | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                  | 16.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปภายใน<br>15 วัน                                                                     | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผบต,กป.บง         |                               |           |     | ผบต,กป.บง      |
|                                                                                  | 16.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการ<br>ปฏิบัติเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุน<br>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า   | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผบต,กป.บง         |                               |           |     | ผบต,กป.บง      |
|                                                                                  | 16.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงาน<br>เชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า<br>และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟจ.            | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผบต,กป.บง         |                               |           |     | ผบต,กป.บง      |
|                                                                                  | 16.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการ<br>ปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า                                          | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผบต,กป.บง         |                               |           |     | ผบต,กป.บง      |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)                                       | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)                                                                                                                                                                                 | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียง<br>ลูกค้า( PEA VOC System ) CRM<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2:Smart Service) | 17.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/<br>ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ<br>ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงาน<br>ด้านการบริการลูกค้า<br>17.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจาก<br>ลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ<br>ภายหลังการใช้บริการทุกไตรมาส | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                                                | 17.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ดังนี้<br>-งานขอใช้ไฟ,ติดตั้งมิเตอร์ 3ราย/ไตรมาส<br>-งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์<br>จำนวน 3 ราย/ไตรมาส<br>-งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย<br>จำนวน 1 ราย/ไตรมาส                                                    | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบต               |                               |           |     | ผบต.           |
|                                                                                                                | 17.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึง<br>พอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ<br>จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าให้<br>คณะทำงานด้านการบริการลูกค้าทุกไตรมาส                                                                                                  | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบง               |                               |           |     | ผบง            |
|                                                                                                                | 17.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมิน<br>ความพึงพอใจ(Smile Box)เทียบกับจำนวนคิว<br>ทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60                                                                                                                                                    | กฟส.ลท       | ไตรมาส1       | ผบง               |                               |           |     | ผบง            |
|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |



**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

[illegible]

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

[illegible]

แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives) | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps) | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 19.แผนงานSEPA หมวด4                                                      | 19.1 การดำเนินงานรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ                                                 |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          | เชิงเปรียบเทียบ และการนำไปใช้ประโยชน์                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 1.มีการทบทวนการเลือกข้อมูลสารสนเทศ                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | เชิงเปรียบเทียบของปีที่ผ่านมา                                                         |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 2.มีแนวทางในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ                                                   |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | เชิงเปรียบเทียบกับกระดำเนิการปัจจุบัน                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างของการดำเนินงาน                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 3.มีการนำข้อมูลกิจกรรมที่1 ,2 ไปใช้ประโยชน์                                           |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | เช่นปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานคิดค้น                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | นวัตกรรม,QC                                                                           |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 19.2 การดำเนินการตามกระบวนการจัดการ                                                   |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                          | ความรู้                                                                               |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 1.มีการสำรวจและทบทวนหัวข้อความรู้ของ                                                  |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ทุกหน่วยงานในสายงานให้แล้วเสร็จเดือนเม.ย 2562                                         |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 2.มีการคัดเลือกหัวข้อความรู้ ตามที่ระบุในข้อ1                                         |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | และดำเนินการรวบรวมจัดทำองค์ความรู้                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | One Point Knowledge OPK                                                               |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | One Point Article OPA                                                                 |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและจัดเก็บ                                                     |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | องค์ความรู้ในระบบ KMS ให้แล้วเสร็จภายใน                                               |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | เดือน ต.ค.2562                                                                        |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 3.มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้                                                  |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ประโยชน์ ดังนี้                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives) | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps) | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
|                                                                          | กิจกรรมที่ 1 ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติ                                                 |              |               | แผน กพฉ.2         |                               |           |     |                |
|                                                                          | กิจกรรมที่ 2 คัดค้านวัตกรรม QC                                                        |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 4.มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการความรู้ดังนี้                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | กิจกรรมที่ 1 ส่งองค์ความรู้เข้าประกวดในงานวิชาการ                                     |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | หรืองานกิจกรรม KM ขององค์กร                                                           |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | กิจกรรมที่ 2 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมKM                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | เช่นสัมมนา หรือประชุม KM DAY Think Tank                                               |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | อย่างน้อย 1กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายในตค.62                                             |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 5.มีการประเมินผลการจัดการความรู้ของสายงาน                                             |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ให้แล้วเสร็จเดือน ธ.ค.2562                                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 6.มีการวิเคราะห์คู่เทียบ และนำไปใช้ประโยชน์                                           |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | เช่นปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานคัดค้าน                                                |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | นวัตกรรม QC รวมทั้งจัดทำเป็นองค์ความรู้                                               |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | OPK พร้อมตรวจสอบความถูกต้องเผยแพร่                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ในระบบ KMS อย่างน้อยเขตละ 1 เล่ม                                                      |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.62                                                         |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | 7.มีการวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ                                            |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | จัดทำเป็นองค์ความรู้                                                                  |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | OPK พร้อมตรวจสอบความถูกต้องเผยแพร่                                                    |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ในระบบ KMS อย่างน้อยเขตละ 1 เล่ม                                                      |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          | ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.62                                                         |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                          |                                                                                       |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งหนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)                                              | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 20 แผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร<br>กฟภ.<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2:Smart Workplace)                             | 20.1 ดำเนินการตามแผนงานยกระดับความ<br>ผูกพันของบุคลากร กฟภ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
|                                                                                                                       | 20.2 ติดตามรายงานผลความก้าวหน้าตามแผน<br>ข้อ 20.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
| 21.แผนเสริมสร้างพฤติกรรมตามค่านิยมและปัจจัย<br>ขับเคลื่อนค่านิยม TRUST+E<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2:Smart Workplace) | 21.1 โครงการChange Agent สำหรับการ<br>เสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม<br>21.1.1 คัดเลือกและตั้งกลุ่มChange Agent<br>21.1.2 Change Agen กลุ่มย่อย เข้าร่วม<br>กิจกรรมเพื่อรับทราบแนวทางการเสริมสร้าง<br>พฤติกรรมตามค่านิยมและปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม<br>TRUST+E<br>21.1.3 Change Agen กลุ่มย่อย จัดกิจกรรม<br>ขยายผลให้กับบุคลากรในสังกัด ให้มีพฤติกรรม<br>และปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมTRUST+E |              |               | แผน กฟฉ.2         |                               |           |     | กฟฉ.2          |
| 22.แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ<br>ตามข้อตกลงระดับการให้บริการSLA<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3:Smart Operation)  | 22.1 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อ<br>ตกลงระดับการให้บริการ SLA กระบวนการ<br>P1-P11                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผบต,กป,บง.        |                               |           |     | ผบต,กป,บง.     |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |               |                   |                               |           |     |                |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |               |                   |                               |           |     |                |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

| 1.แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives) | 2.แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities/Action Steps)                                                                                                                                                               | 3<br>สถานที่ | 4<br>ช่วงเวลา | 5<br>หน่วยงานหลัก | 6.งบประมาณ<br>(หน่วย:ล้านบาท) |           |     | 7.ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------------|-----------|-----|----------------|
|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |              |               |                   | 1.งบทำการ                     | 2.งบลงทุน | รวม |                |
| 23.แผนงานจัดทำฐานข้อมูลสายสื่อสารในระบบ<br>TAMS                          | 23.1สำรวจและนำเข้าข้อมูลสายสื่อสาร<br>โทรคมนาคมของหน่วยงานต่างๆที่อยู่นนเสา<br>ไฟฟ้าของ กฟภ. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลในระบบ<br>TAMS ตามอนุมัติ ผวก.ลว.9 ม.ค.62                                                                                           | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผกป.ลท.           |                               |           |     | ผกป.ลท         |
| 24.แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อย<br>ของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า          | 24.1 จัดระเบียบสายสื่อสารโดยให้หน่วยงาน<br>เจ้าของสายสื่อสารดำเนินการยุบรวมสายสื่อสาร<br>ให้ได้ตามมาตรฐาน กฟภ.                                                                                                                                      | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผกป.ลท.           |                               |           |     | ผกป.ลท         |
|                                                                          | 24.2 สํารวจตรวจสอบสายสื่อสารที่หย่อนยาน<br>และมีความสูง ต่ำกว่ามาตรฐานที่มีความเสี่ยงสูง<br>(เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน<br>เมื่อตรวจสอบพบให้ กฟภ.ดำเนินการแจ้ง<br>ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน<br>24 ชั่วโมง             | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผกป.ลท.           |                               |           |     | ผกป.ลท         |
|                                                                          | 24.3 สํารวจตรวจสอบสายสื่อสารที่หย่อนยาน<br>และมีความสูงต่ำกว่ามาตรฐาน ที่มีความเสี่ยง<br>ปานกลาง(ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฟภ.<br>แต่อยู่ในแนวสัญจรไม่พลุกลาน พาดตามแนว<br>เสาไฟฟ้าขอบทางจราจร<br>เมื่อตรวจสอบพบ ให้แจ้งผู้ประกอบการแก้ไข<br>ภายใน 7 วัน | กฟส.ลท       | ไตรมาส1-4     | ผกป.ลท.           |                               |           |     | ผกป.ลท         |

**แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(Learning and Growth)**

[illegible]