

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

ด้านเป้าหมายองค์กร

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

(Goal)

1. วัดอุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

(Strategic Objective)

—

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

[illegible]

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

ด้านลูกค้า

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)										
				เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	1.1 จัดอบรมหลักสูตร "Customer Journey & CRM toward Digital Utility" ประจำปี 2563										
งานบริการลูกค้า (Front Manager)	กฟผ.1	-	ครั้ง	} ภายในไตรมาส 3-4							
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟผ.2	-	ครั้ง								
	กฟผ.3	-	ครั้ง								
	ภาค 2	1	ครั้ง								
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า										
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า										
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟผ.1	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส									
	กฟผ.2										
	กฟผ.3										
	ภาค 2										
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										
2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน	2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น										
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนติดตั้งไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น										
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟผ.1	1	ครั้ง	} ภายในไตรมาส 3-4							
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	กฟผ.2	1	ครั้ง								
	กฟผ.3	1	ครั้ง								
	ภาค 2	3	ครั้ง								
	2.2 การให้ความรู้หรือการศึกษาดูงานการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (Service Excellence)										
	ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงาน E/O, พนักงาน Front office,										
	พนักงานบัญชี										
	กฟผ.1	-	ครั้ง	} ภายในไตรมาส 2 - 4							
	กฟผ.2	-	ครั้ง								
	กฟผ.3	-	ครั้ง								
	ภาค 2	1	ครั้ง								

7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	จากข้อมูลเสียงของลูกค้า								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	กฟฉ.1 100%	}	รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563						
	กฟฉ.2 100%								
	กฟฉ.3 100%								
	ภาค 2 100%								
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายในวันที่ 30 พ.ย. 2563								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน								
	กฟฉ.1	}	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70						
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1)	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน								
	กฟฉ.1	}	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส								
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.3)	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน								
	- ข้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน								
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน								
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน								
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน								
	กฟฉ.1	}	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85						
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส								

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน								
	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า								
	7.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า								
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟข.								
	กฟฉ.1	}	ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563						
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ก2) การจัดทำแผนฯ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2563								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า								
	กฟฉ.1	}	รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563						
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ก2) รายงานภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563								
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ								
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า								
(Customer Relationship Management : CRM)	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้								
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส								
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส								
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3								
	(จำนวน 1ราย/ไตรมาส)								
	กฟฉ.1 112 ราย/ไตรมาส								
	กฟฉ.2 98 ราย/ไตรมาส								
	กฟฉ.3 105 ราย/ไตรมาส								
	ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส								
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ								
	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส								
	กฟผ.1								
	กฟผ.2	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	กฟผ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)								
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส								
	กฟผ.1								
	กฟผ.2	} รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	กฟผ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง								
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60								
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ	กฟผ.1								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟผ.2	} รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส							
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟผ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน								
	และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า								
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส								
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)								

[illegible]

[illegible]

[illegible]

4. แผนงานด้าน Non-Technical Loss (ต่อ)	4.1.2 มิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	4.1.2.1 มิเตอร์ AMR ดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุและแก้ไขตามใบสั่งงานจากระบบ AMR								
	กฟผ.1 โดยได้ระดับคะแนน AMR KPI (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	กฟผ.2 โดยได้ระดับคะแนน AMR KPI (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	กฟผ.3 โดยได้ระดับคะแนน AMR KPI (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	ภาค 2 โดยได้ระดับคะแนน AMR KPI (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	กส.	4.5					4.5	1	
	ขุนหาญ	4.5					4.5	1	
	รวม						9	#DIV/0!	
	4.1.2.2 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่หน่วยการใช้ไฟฟ้าลดลงมากกว่า 25% ทุกเครื่อง								
	กฟผ.1 100%								
	กฟผ.2 100%								
	กฟผ.3 100%								
	ภาค 2 100%								
	กส.	100					100	1	
	ขุนหาญ	100					100	1	
	รวม						200	#DIV/0!	
	4.2 มาตรการตรวจสอบและแก้ไขมิเตอร์ที่มีสภาพผิดปกติที่ได้รับรายงานจากผู้อ่านหน่วย (NL2)								
	กฟผ.1 โดยได้ระดับคะแนน NL2 (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	กฟผ.2 โดยได้ระดับคะแนน NL2 (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	กฟผ.3 โดยได้ระดับคะแนน NL2 (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	ภาค 2 โดยได้ระดับคะแนน NL2 (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5								
	กส.	4.5					4.5	1	
	ขุนหาญ	4.5					4.5	1	
	รวม						9	#DIV/0!	
	4.3 มาตรการตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบตามวาระ (ภายใน 1 ปี)								
	4.3.1 มิเตอร์แรงสูง 115 kV ทุกเครื่อง (มิเตอร์ผู้ใช้ไฟ)								
	กฟผ.1 11 เครื่อง								
	กฟผ.2 5 เครื่อง (กมต.ดำเนินการ)	5							
	กฟผ.3 37 เครื่อง								
	ภาค 2 53 เครื่อง								

	4.3.6 ตรวจสอบความเที่ยงตรงมิเตอร์จุ่มรับซื้อ VSPP ทุกแห่ง ปีละ 1 ครั้ง (ตามจำนวนที่ติดตั้ง)								
	กฟผ.1	75	ราย						
	กฟผ.2	48	ราย (รวมทั้งหมด 96 เครื่อง)						
	กฟผ.3	97	ราย						
	ภาค 2	220	ราย						
			กส.	10				10	1
			ขุนหาญ	-				0	#VALUE!
			รวม	10				10	1
4. แผนงานด้าน Non-Technical Loss (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	4.4 ตรวจสอบมิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดการใช้ไฟฟ้า และที่มีประวัติการละเมิดฯ ซ้ำซ้อน								
	4.4.1 มิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิด เช่น โรงโมหิน โรงน้ำแข็ง								
	กฟผ.1	100	เครื่อง						
	กฟผ.2	100	เครื่อง(ผสม.ขอปรับเป็น 195 เครื่อง)						
	กฟผ.3	100	เครื่อง						
	ภาค 2	300	เครื่อง						
			กส.	4				4	1
			ขุนหาญ	3				3	1
			รวม	195				7	0.035897436
	4.4.2 มิเตอร์ที่มีประวัติการละเมิดฯ								
	กฟผ.1	200	เครื่อง						
	กฟผ.2	200	เครื่อง(ผสม.ขอปรับแผน153เครื่อง						
	กฟผ.3	200	เครื่อง						
	ภาค 2	600	เครื่อง						
			กส.	6				6	1
			ขุนหาญ					0	#DIV/0!
			รวม	153				6	0.039215686
	4.5 มาตรการสำรวจและตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ และไฟฟ้าหลวง								
	กรณีติดตั้งมิเตอร์และเหมาจ่าย								
	4.5.1 สำรวจจุดติดตั้งคองโคมเหมาจ่ายไฟสาธารณะและประเมินหน่วยการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้องครบถ้วน								
	กฟผ.1	60,000	ดวงโคม						
	กฟผ.2	50,000	ดวงโคม						
	กฟผ.3	44,909	ดวงโคม						
	ภาค 2	154,909	ดวงโคม						
			กส.	3,750				3,750	1
			ขุนหาญ	768				768	1

	รวม	60,000					4,518	0.0753	
4. แผนงานด้าน Non-Technical Loss (ต่อ)	4.5.2 ตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	พร้อมใช้และวัดค่าการใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง								
	กฟผ.1 16,771 เครื่อง								
	กฟผ.2 17,600 เครื่อง(ผสม.ขอปรับเป็น 17,776เครื่อง)								
	กฟผ.3 15,843 เครื่อง								
	ภาค 2 50,214 เครื่อง								
	กส.	433					433	1	
	ขุนหาญ	336					336	1	
	รวม	17,776					769	0.043260576	
	4.6 มาตรการตรวจสอบมิเตอร์อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ เช่น ตู้โทรศัพท์สาธารณะ Wifi CCTV และอื่น ๆ กรณีติดตั้งมิเตอร์และเหมาจ่าย								
	4.6.1 สำรองจุดติดตั้ง ตู้โทรศัพท์สาธารณะ Wifi CCTV และประเมินหน่วยการใช้ไฟฟ้าให้ถูกต้องครบถ้วน (เหมาจ่าย)								
	กฟผ.1 100% จุดติดตั้ง								
	กฟผ.2 100% จุดติดตั้ง (5,590)								
	กฟผ.3 100% จุดติดตั้ง								
	ภาค 2 100% จุดติดตั้ง								
	กส.						0	#DIV/0!	
	ขุนหาญ						0	#DIV/0!	
	รวม						0	#DIV/0!	
	4.6.2 ตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์ตู้โทรศัพท์สาธารณะ Wifi CCTV ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย พร้อมใช้และวัดค่าการใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง								
	กฟผ.1 100% เครื่อง								
	กฟผ.2 100% เครื่อง (990)								
	กฟผ.3 100% เครื่อง								
	ภาค 2 100% เครื่อง								
	กส.	100					100	1	
	ขุนหาญ	100					100	1	
	รวม						200	#DIV/0!	
	4.7 มาตรการลดหน่วยสูญเสียของสถานีไฟฟ้า ตาม กฟผ. ที่เลือกเข้าร่วมโครงการ (NL3)								
	4.7.1 การสำรวจจุดติดตั้งมิเตอร์แบ่งแดน								
	กฟผ.1 เครื่อง								
	กฟผ.2 เครื่อง (อยู่ในระหว่างคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกสถานีไฟฟ้า)								
	กฟผ.3 เครื่อง								
	ภาค 2 เครื่อง								
	กส.						0	#DIV/0!	

	กฟผ.2	5	ฟีดเดอร์								
	กฟผ.3	5	ฟีดเดอร์								
	ภาค 2	15	ฟีดเดอร์								
	5.5 งานติดตั้ง Capacitor แรงสูง										
	5.5.1 Fixed Capacitor										
	กฟผ.1	3,000	kVAR								
	กฟผ.2	4,500	kVAR								
	กฟผ.3	3,000	kVAR								
	ภาค 2	10,500	kVAR								
			กล.						0	#DIV/0!	
			ขุนหาญ						0	#DIV/0!	
		รวม							0	#DIV/0!	
5. แผนงานด้าน Technical Loss (ต่อ)	5.5.2 Switching Capacitor										
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)	กฟผ.1	3,000	kVAR								
	กฟผ.2	3,000	kVAR								
	กฟผ.3	3,000	kVAR								
	ภาค 2	9,000	kVAR								
			กล.						0	#DIV/0!	
			ขุนหาญ						0	#DIV/0!	
			ดอ.						0	#DIV/0!	
		รวม							0	#DIV/0!	
	5.6 มาตรการเพิ่มเติมอื่นๆ										
	5.6.1 การตรวจสอบแก้ไขจุดต่อจุดสัมผัสใน สฟฟ/สายส่ง/ระบบจำหน่าย/22/33 เควี (ฟีดเดอร์)										
	5.6.1.1 สถานีไฟฟ้า										
	กฟผ.1	42	สถานีฯ								
	กฟผ.2	35	สถานีฯ								
	กฟผ.3	40	สถานีฯ								
	ภาค 2	117	สถานีฯ								
	5.6.1.2 สายส่ง										
	กฟผ.1	990.62	วงจร-กม.								
	กฟผ.2	790.00	วงจร-กม.								
	กฟผ.3	1,091.00	วงจร-กม.								
	ภาค 2	2,871.62	วงจร-กม.								
	5.6.1.3 ระบบจำหน่าย										

	5.7.1.5 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ								
	กฟผ.1 27,300 เครื่อง								
	กฟผ.2 43,000 เครื่อง								
	กฟผ.3 48,571 เครื่อง								
	ภาค 2 118,871 เครื่อง								
5. แผนงานด้าน Technical Loss (ต่อ)	5.7.2 การคำนวณ Technical Loss ของ SPP/VSPP ที่ขนานเข้าระบบ								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)	กฟผ.1 85 โรง								
	กฟผ.2 51 โรง								
	กฟผ.3 116 โรง								
	ภาค 2 252 โรง								
	5.8 การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดันและจัดทำแผนแก้ไข								
	กฟผ.1 5 ฟีดเดอร์								
	กฟผ.2 5 ฟีดเดอร์								
	กฟผ.3 5 ฟีดเดอร์								
	ภาค 2 15 ฟีดเดอร์								
	5.9 หม้อแปลงจำหน่าย								
	5.9.1 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง)								
	กฟผ.1 1,000 เครื่อง								
	กฟผ.2 300 เครื่อง								
	กฟผ.3 300 เครื่อง								
	ภาค 2 1,600 เครื่อง								
	กล.						0	#DIV/0!	
	ขุนหาญ						0	#DIV/0!	
	รวม						0	#DIV/0!	
	5.9.2 การติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ (เควีเอ)								
	กฟผ.1 60,000 kVA								
	กฟผ.2 7,790 kVA (กฟฟ.ละ 190 kVA : 30 kVA 3 เครื่อง, 50 kVA 2 เครื่อง)								
	กฟผ.3 8,810 kVA								
	ภาค 2 76,600 kVA								
	กล.	190					190	1	
	ขุนหาญ	190					190	1	
	รวม						380	#DIV/0!	
5. แผนงานด้าน Technical Loss (ต่อ)	5.10 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)	5.10.1 การเปลี่ยนสายแรงต่ำให้มีขนาดใหญ่ขึ้น								
	กฟผ.1 360 วงจร-กม.								
	กฟผ.2 20 วงจร-กม.								

[illegible]

	6.3 การปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าปี 2563 (เป้าหมายจำนวนงาน								
	ทุกสิ้นไตรมาส สถานะ F4) ตรงกัน ใน 2 ระบบ (GIS เฟส 2 กับ SAP (PS)) ทุกรอบ ทุกโครง								
	ข้อมูลของ GIS เฟส 2 เมื่อเปรียบเทียบกับSAP (PS)								
	กฟฉ.1 60%								
	กฟฉ.2 60%								
	กฟฉ.3 60%								
	ภาค 2 60%								
	กล.	60					60	1	
	ขุนหาญ	60					60	1	
	รวม						120	#DIV/0!	
	6.4 ปรับปรุงพิกัดมิเตอร์ในระบบ GIS ให้ตรงกันกับข้อมูลพิกัดมิเตอร์จากระบบจดหน่วยที่มี								
	พิกัดมีค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10 เมตรต่อเนื่อง 4 เดือน (เป้าหมายจากรายงานเทียบพิกัด								
	จดหน่วยตำแหน่งเดียวกัน) ทุกกฟ.ชั้น 1-3 (ไตรมาส 1 รายงาน 80% ของเป้าหมาย)								
	กฟฉ.1 90%								
	กฟฉ.2 90%								
	กฟฉ.3 90%								
	ภาค 2 90%								
	กล.	90					90	1	
	ขุนหาญ	0					0	#DIV/0!	
	รวม						90	#DIV/0!	
	6.5 ปรับปรุงพิกัดมิเตอร์ในระบบจดหน่วยสำหรับข้อมูลพิกัดมิเตอร์จากระบบจดหน่วยที่มี								
	พิกัดมีค่าคลาดเคลื่อนเกิน 10 เมตรต่อเนื่อง 4 เดือน กฟฟ.นาร่อง (กฟจ.ขอนแก่น,								
	กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.นครราชสีมา) (ไตรมาส 1 รายงาน 20% ของเป้าหมาย)								
	กฟฉ.1 30%								
	กฟฉ.2 30%								
	กฟฉ.3 30%								
	ภาค 2 30%								
	กล.						0	#DIV/0!	
	ขุนหาญ						0	#DIV/0!	
	รวม						0	#DIV/0!	

[illegible]

ด้านกระบวนการภายใน

(Internal Process)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

(Strategic Objective)

IP 1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์

การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร

เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

(Corporate Innovation System)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

IP 1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน

การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร

(Corporate Innovation System)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)										
				เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
7. แผนงานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1 : Smart Workforce) (เกณฑ์ Enables ข้อ 7.2.1)	7.1 ทบทวนคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมประจำสายงาน/เขต กฟฉ.1										
	กฟฉ.2			รายงาน ผวธ.(ก2) ภายใน 1 เดือนก่อนสิ้นไตรมาส 2							
	กฟฉ.3										
	ภาค 2										
	ผวธ.(ก2) ทบทวนคณะกรรมการและคณะทำงานภายในไตรมาส 2										
	7.2 สรุปรายงานการประชุมหารือหรือคณะทำงานวิจัยฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง										
	กฟฉ.1	1	ครั้ง								
	กฟฉ.2	1	ครั้ง								
	กฟฉ.3	1	ครั้ง								
	ผวธ.(ก2)	1	ครั้ง								
	7.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม อย่างน้อย 1 ครั้ง										
	กฟฉ.1	1	ครั้ง								
	กฟฉ.2	1	ครั้ง								
	กฟฉ.3	1	ครั้ง								
	ผวธ.(ก2)	1	ครั้ง								

7. แผนงานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	7.4 สรุปผลการจัดกิจกรรมสำหรับการดำเนินงานด้านสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม ปีละ 1 ๙									
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1 : Smart Workforce) (	กฟฉ.1	1	ครั้ง	} รายงาน ผวธ.(ภ2) ภายใน 20 วันหลังจัดกิจกรรม						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 7.2.1)	กฟฉ.2	1	ครั้ง							
	กฟฉ.3	1	ครั้ง							
	ผวธ.(ภ2)	1	ครั้ง							
	7.5 สรุปรายงานทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้าน									
	สิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม ปีละ 1 ครั้ง									
	กฟฉ.1	1	ครั้ง	} รายงาน ผวธ.(ภ2) ภายในไตรมาส 4						
	กฟฉ.2	1	ครั้ง							
	กฟฉ.3	1	ครั้ง							
	ผวธ.(ภ2)	1	ครั้ง							
	ภาค 2	3	ครั้ง							

[illegible]

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
 (Learning and Growth)

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
1. แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็น Digital Utility	1.1 จัดอบรมผู้บริหารของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 เพื่อเตรียมความพร้อม								
แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility	สู่การเป็น PEA Digital Utility								
	กฟผ.1 -								
	กฟผ.2 -								
	กฟผ.3 -								
	ฝวธ.(ภ2) -								
	ภาค 2 1 ครั้ง								
	1.2 จัดอบรม ผจก.กฟย. เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็น PEA Digital Utility								
	กฟผ.1 -								
	กฟผ.2 -								
	กฟผ.3 -								
	ภาค 2 1 ครั้ง								
1. แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็น Digital Utility	1.3 จัดอบรมพนักงานในสายงานฯ ภาค 2 ตั้งแต่ ทพ.ขึ้นไป หรือ The Trainer								
แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility (ต่อ)	(ตัวแทนของ กฟฟ.) เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็น PEA Digital Utility								
	กฟผ.1 -								
	กฟผ.2 -								
	กฟผ.3 -								
	ภาค 2 1 ครั้ง								
	1.4 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Big Data และ Data Analytics								
	ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 26 คน ได้แก่ ผู้บริหาร ฝวธ.(ภ2) จำนวน 2 คน, ผู้บริหารของ กฟผ.1-2-3								
	เขตละ 2 คน, ตัวแทน กฟผ.1-2-3 เขตละ 5 คน และตัวแทน ฝวธ.(ภ2) จำนวน 3 คน								
	กฟผ.1 -								
	กฟผ.2 -								
	กฟผ.3 -								
	ฝวธ.(ภ2) -								
	ภาค 2 1 ครั้ง								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

(Learning and Growth)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
3.แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี	3.1 กอก.กฟข. จัดการบรรยายหรือกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับ								
วัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม	ดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ให้พนักงาน กฟข,กฟฟ.								
ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตใน	ในสังกัด								
การปฏิบัติงาน (Soft Control)	กฟฉ.1 300 คน								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	กฟฉ.2 300 คน								
	กฟฉ.3 300 คน								
	ภาค 2 900 คน								

$\sqrt{DI}$ [illegible]

	5.2 <u>สำรวจตรวจสอบสายสื่อสารที่ย่อนยาน และมีความสูง ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน</u>									
	<u>ที่มีความเสี่ยงสูง</u> (เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน)									
	เมื่อตรวจสอบพบ ให้ กฟฟ. ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข									
	แล้วเสร็จภายใน 24 ชม.									
	กฟฉ.1	100%	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	กฟฉ.2	100%								
	กฟฉ.3	100%								
	ภาค 2	100%								
	ผวธ.(ภ2) รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส									
	5.3 <u>สำรวจตรวจสอบสายสื่อสารที่ย่อนยาน และมีความสูง ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน</u>									
	<u>ที่มีความเสี่ยงปานกลาง</u> (ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฟภ. แต่อยู่ในแนวทางสัญจร									
	ไม่พุดกฟล่าน พาดตามแนวเสาไฟฟ้าขอบทางจราจร เป็นต้น)									
	เมื่อตรวจสอบพบ ให้ กฟฟ. ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข									
	ภายใน 7 วัน									
	กฟฉ.1	100%	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	กฟฉ.2	100%								
	กฟฉ.3	100%								
	ภาค 2	100%								
	ผวธ.(ภ2) รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส									

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
(Learning and Growth)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)										
				เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
7.แผนงานจัดทำฐานข้อมูลสายสื่อสารในระบบ TAMS	7.1 งานสำรวจนำเข้าข้อมูลสายสื่อสารโทรคมนาคมของหน่วยงานต่างๆ										
	บนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ในระบบ TAMS										
	กฟฉ.1	25,000	ต้น	} รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน							
	กฟฉ.2	22,700	ต้น								
	กฟฉ.3	30,000	ต้น								
	ภาค 2	77,700	ต้น								
	ผวธ.(ก2) รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นเดือน										
			กล.						0	#DIV/0!	
			ขุนหาญ						0	#DIV/0!	
		รวม							0	#DIV/0!	
8. แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า	8.1 จัดระเบียบสายสื่อสาร ตามนโยบาย ผวก.										
	ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาส 2/2563										
	กฟฉ.1	427	เส้นทาง	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	กฟฉ.2	310	เส้นทาง								
	กฟฉ.3	905	เส้นทาง								
	ภาค 2	1,642	เส้นทาง								
	ผวธ.(ก2) รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส										
			กล.						0	#DIV/0!	
			ขุนหาญ						0	#DIV/0!	
		รวม							0	#DIV/0!	
9. แผนงานขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	9.1 ขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) และตรวจประเมิน										
	โดยคณะผู้ตรวจ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป้าหมาย 16 กฟฟ.										
	กฟฉ.1	5	แห่ง (สนง.เขต กฟฉ.1, กฟฉ.อุดรธานี2, พังโคน, สว่างแดนดิน, กุมภวาปี)								
	กฟฉ.2	4	แห่ง (สนง.เขต กฟฉ.2, กฟฉ.วาปีปทุม, เกษตรวิสัย, ลำทะอิ)								
	กฟฉ.3	7	แห่ง (สนง.เขต กฟฉ.3, กฟฉ.นครราชสีมา2, กฟฉ.พิมาย, ภูเขียว, บักรงชัย, ปากช่อง, โชคชัย)								
	ภาค 2	16	แห่ง								

	9.2 รักษามาตรฐานการพัฒนาสำนักงาน กฟภ. ให้เป็นสำนักงานสีเขียว								
	(Green Office) (สำหรับ กฟภ. ที่ได้รับการรับรองแล้ว เมื่อปี 2559) เป้าหมาย 6 กฟภ.								
	กฟผ.1 2 แห่ง (กฟจ.สกลนคร, กฟจ.บึงกาฬ)								
	กฟผ.2 2 แห่ง (กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.ร้อยเอ็ด)								
	กฟผ.3 2 แห่ง (กฟจ.นครราชสีมา , กฟจ.ชัยภูมิ)								
	ภาค 2 6 แห่ง								
10. แผนงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์	10.1 ขยายผลการดำเนินงานได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์								
ราชการสะดวก	ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center :GECC)								
(Government Easy Contact Center :GECC)	ครบทุกการไฟฟ้าจตุรรมงาน และการไฟฟ้าที่มีความพร้อม								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)	กฟผ.1 27 กฟภ.								
	กฟผ.2 14 กฟภ.								
	กฟผ.3 15 กฟภ.								
	ภาค 2 56 กฟภ.								
	หมายเหตุ : กฟภ. ขึ้นใหม่+กฟภ.ใบรับรองหมดอายุ								
	10.2 รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy								
	Contact Center : GECC) (สำหรับ กฟภ. ที่ได้รับการรับรองแล้ว เมื่อปี 2561-2562)								
	กฟผ.1 26 กฟภ.								
	กฟผ.2 16 กฟภ.								
	กฟผ.3 23 กฟภ.								
	ภาค 2 65 กฟภ.								
11. แผนงานเร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุน	11.1 ติดตามประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลงานยานพาหนะ โดยมีการ Update								
การดำเนินงานระยะที่ 3-4	ข้อมูล ประเภท,จำนวน และการบำรุงรักษา ยานพาหนะ เป็นประจำทุกเดือน								
	(โดยตรวจสอบ การ Update ข้อมูล จากโปรแกรม Car Management System (CMS)								
	กฟผ.1 } รายงานไตรมาสละ 1 ครั้ง								
	กฟผ.2 }								
	กฟผ.3 }								
	ภาค 2								
	11.2 ประชุมชี้แจงแผนงานและเร่งรัดดำเนินงานทุกขบทุกโครงการ								
	กฟผ.1 - ครั้ง								
	กฟผ.2 - ครั้ง								
	กฟผ.3 - ครั้ง								
	ภาค 2 4 ครั้ง ไตรมาสละ 1 ครั้ง								

	13.2 จัดทำแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของ กฟช. ที่สอดคล้องกับ								
	แผนยุทธศาสตร์ของ กฟผ. ปี 2563 - 2567 สำเนาแจ้งให้ กวป. ทราบ								
	กฟผ.1 -								
	กฟผ.2 } ภายในไตรมาส 1								
	กฟผ.3 }								
	ภาค 2 }								
	13.3 จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบบริหารจัดการของ กฟช.								
	(Opportunity for Improvement Roadmap : OFI Roadmap)								
	กฟผ.1 -								
	กฟผ.2 } ภายในไตรมาส 2								
	กฟผ.3 }								
	ภาค 2								
13.ปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน (ต่อ)	13.4 จัดทำรายงานการดำเนินการตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ								
	(Application Report : AR)								
	กฟผ.1 -								
	กฟผ.2 } ภายในไตรมาส 2								
	กฟผ.3 }								
	ภาค 2								