

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กฟอ.สมเด็จ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์

เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เพื่อการประเมินผล

- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและ

อัตราเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เพื่อการประเมินผล ★

- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและ

อัตราเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility ★

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

| 8. แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                       | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงาน<br>หลัก | ผู้รับผิดชอบ |              |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------------------|--------------|--------------|------|
|                                                                                                  |                                                                                          |               |                |                        | กฟข.         | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. |
| 1. แผนงาน Smart Workplace<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH2 : Smart Workplace)                         | 1.1 จัดกิจกรรม Happy Workplace ของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการทำงาน                         | กฟฉ.1-2-3     | ไตรมาส 1-4     | กอก.                   | ผสส.กอก.     |              |      |
|                                                                                                  | ร่วมกันอย่างมีความสุข ประกอบด้วย Happy Place , Happy Society, Happy Mind,                |               |                |                        | ผพอ.กอก.     |              |      |
|                                                                                                  | Happy Brain                                                                              |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟฉ.2 ไม่น้อยกว่า 4 กิจกรรม                                                              |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟอ.สตจ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                                                 |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟส.กฉ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                                                  |               |                |                        |              |              |      |
| 2. แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรเป็น Digital Utility<br>แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility          | 2.1 จัดอบรมผู้บริหารของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 เพื่อเตรียมความพร้อม                         | กฟฉ.1-2-3     | ไตรมาส 2       | กจท.(ก2)               |              |              |      |
|                                                                                                  | สู่การเป็น PEA Digital Utility                                                           | ผวธ.(ก2)      |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟฉ.1 -                                                                                  |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟฉ.2 -                                                                                  |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟฉ.3 -                                                                                  |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | ภาค 2 1 ครั้ง                                                                            |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | ผวธ.(ก2) เป็นผู้จัดอบรม                                                                  |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  |                                                                                          |               |                |                        |              |              |      |
| 3. แผนงานระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงาน<br>การไฟฟ้า ภาค 2<br>แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility | 3.1 แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2                    | กฟฉ.1-2-3     | ไตรมาส 1       | กบว.(ก2)               |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟฉ.1                                                                                    | ผวธ.(ก2)      |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟฉ.2                                                                                    |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | กฟฉ.3                                                                                    |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  | ภาค 2                                                                                    |               |                |                        |              |              |      |
|                                                                                                  |                                                                                          |               |                |                        |              |              |      |

|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-----------------|----------|--------------|------|
| 3. แผนงานระบบติดตามงานที่สำคัญของสายงาน            | 3.2 ดำเนินการจัดทำและชี้แจงวิธีใช้งานระบบติดตามงานบน Smart Device    | กฟฉ.1-2-3         | ไตรมาส 1-2 | คณะทำงานฯ ภาค 2 |          |              |      |
| การไฟฟ้า ภาค 2 (ต่อ)                               | กฟฉ.1                                                                |                   |            |                 |          |              |      |
| แผนการดำเนินงานด้าน Digital Utility                | กฟฉ.2                                                                | ภายในไตรมาส 1 - 2 |            |                 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.3                                                                |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | ภาค 2                                                                |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | 3.3 ติดตามสรุปผลการดำเนินการระบบติดตามงานฯ                           | กฟฉ.1-2-3         | ไตรมาส 3   | คณะทำงานฯ ภาค 2 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.1                                                                | ฝ่าย.(ก2)         |            |                 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.2                                                                | ภายในไตรมาส 3     |            |                 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.3                                                                |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | ภาค 2                                                                |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
| 4.แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรม | 4.1 กอก.กฟข. จัดการบรรยายหรือกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับ    | กฟฉ.1-2-3         | ไตรมาส 1-4 | กอก.            | กอก.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. |
| ค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการ  | ดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ให้พนักงาน กฟข,กฟฟ.  | ฝ่าย.(ก2)         |            | กฟฟ.ชั้น 1-3    |          |              |      |
| ต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control)     | ในสังกัด วงเงินไม่เกินเขตละ 35,000 บาท จากศูนย์ต้นทุน กกท.ตามอนุมัติ |                   |            | กฟส.            |          |              |      |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)        | ผวก.ลว.16 ม.ค.2562 หนังสือที่ กกท.(นม)57 ลว.18 ม.ค.2562              |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.1 250 คน                                                         |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.2 250 คน                                                         |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.3 250 คน                                                         |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | ภาค 2 750 คน                                                         |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
| 5. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง       | 5.1 ทุกหน่วยงาน ทบทวนการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป. ให้เป็นปัจจุบัน   | กฟฉ.1-2-3         | ไตรมาส 2   | กาว.ฟวบ.        | กาว.ฟวบ. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. |
|                                                    | ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาส 2/2562                                      | ฝ่าย.(ก2)         |            | กฟฟ.ชั้น 1-3    |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            | กฟส.            |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.2 118 แห่ง                                                       |                   |            |                 |          | จป.สดจ.      |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | 5.2 จัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.)         | กฟฉ.1-2-3         | ไตรมาส 1-4 | กาว.ฟวบ.        | กาว.ฟวบ. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. |
|                                                    | เพิ่มเติมให้ครบถ้วน เพื่อให้ทุกสถานประกอบการ (สนง.เขต, สนง.กฟฟ.      | ฝ่าย.(ก2)         |            | กฟฟ.ชั้น 1-3    |          |              |      |
|                                                    | ชั้น1-3/กฟส./กฟย.) ทุกแห่ง มีการแต่งตั้งและขึ้นทะเบียน จป. ครบถ้วน   |                   |            | กฟส.            |          |              |      |
|                                                    | ตามที่กฎหมายกำหนด (โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีโยกย้ายแต่งตั้ง)             |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    | กฟฉ.2 118 แห่ง                                                       |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |
|                                                    |                                                                      |                   |            |                 |          |              |      |

|                                                    |                                                                      |           |            |                 |          |              |         |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------------|----------|--------------|---------|
| 5. แผนงานความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง       | 5.3 ฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยสำหรับ พนักงาน, ลูกจ้าง       | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 2   | กาว.ฟวบ.        | กาว.ฟวบ. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
| (ต่อ)                                              | ที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ในระบบไฟฟ้า ภายในไตรมาส 2             | ฟวธ.(ก2)  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3    |          |              |         |
|                                                    | (กฟข., กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรมรวม กฟฟ. ในสังกัด)                        |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    |                                                                      |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.2 15 แห่ง                                                        |           |            |                 |          | จป.สตจ.      |         |
|                                                    | กฟอ.สตจ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                             |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟส.กฉ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                              |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    |                                                                      |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | 5.4 จัดประชุมสัมมนาทางด้านความปลอดภัยของ จป.วิชาชีพ/ เทคนิค          | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กาว.ฟวบ.        | กาว.ฟวบ. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
|                                                    | ชั้นสูง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านความปลอดภัย           | ฟวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2)        |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.1 1 ครั้ง                                                        |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.2 1 ครั้ง                                                        |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.3 1 ครั้ง                                                        |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | ฟวธ.(ก2) 1 ครั้ง                                                     |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | ภาค 2 4 ครั้ง                                                        |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    |                                                                      |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | 5.5 ศึกษาดูงาน ด้านความปลอดภัย หน่วยงานภายนอก ของ กาว.กฟข. และ       | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 2   | ฟวธ.(ก2)        |          |              |         |
|                                                    | จป.วิชาชีพ เพื่อยกระดับความปลอดภัย (ภาค 2 เป็นเจ้าภาพในการจัด)       | ฟวธ.(ก2)  |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.1                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.2                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.3                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | ภาค 2                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    |                                                                      |           |            |                 |          |              |         |
| 6. แผนงานจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ด้านความปลอดภัย | 6.1 จัดประชุม เพื่อกำหนดแนวทาง การจัดหาเครื่องมือ-อุปกรณ์ความปลอดภัย | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 2   | คณะทำงานฯ ภาค 2 |          |              |         |
| และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล             | และแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพ ในการจัดหา แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2   |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | โดย คณะทำงานความปลอดภัย ภาค 2                                        |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.1                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.2                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.3                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | ภาค 2                                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    |                                                                      |           |            |                 |          |              |         |
| 7. แผนงานความปลอดภัย สำหรับประชาชน                 | 7.1 กฟฟ. ทุกแห่ง ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขระบบไฟฟ้า                   | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กาว.ฟวบ.        | กาว.ฟวบ. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
|                                                    | จุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน                                 | ฟวธ.(ก2)  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3    |          |              |         |
|                                                    | - รายงานผลการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องให้แล้วเสร็จ         |           |            | กฟส.            |          | ผปบ.สตจ.     | ผกป.กฉ. |
|                                                    | (พร้อมภาพถ่ายแนบ) เป็นประจำทุกไตรมาส                                 |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    |                                                                      |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟฉ.2 รายงานทุกไตรมาส                                                |           |            |                 |          |              |         |
|                                                    | กฟอ.สตจ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                             |           |            |                 |          |              |         |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------------------------|----------|--------------|---------|
|                                                         | กฟส.กณ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                                                                                                                                                          |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
| 8. แผนงานระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.<br>(PEA- SMS) | 8.1 นำระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ. (PEA- SMS) ตามเกณฑ์ประเมิน<br>7 มาตรฐาน มาใช้กับ ทุกหน่วยงานในสังกัด (กฟข.,กฟฟ.ชั้น.1-3,กฟส.,กฟย.)<br>โดย การอบรม-ประชุมชี้แจง การดำเนินการ ภายในไตรมาส 1 | กฟฉ.1-2-3<br>ผวธ.(ก2) | ไตรมาส 1   | กาว.ผวบ.<br>กฟฟ.ชั้น 1-3<br>กฟส. | กาว.ผวบ. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.2 118 แห่ง                                                                                                                                                                                   |                       |            |                                  |          | ผปบ.สดจ.     | ผกป.กณ. |
|                                                         | กฟอ.สดจ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                                                                                                                                                         |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟส.กณ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                                                                                                                                                          |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | 8.2 ตรวจสอบ ระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ. (PEA- SMS)<br>สำหรับ กฟข.,กฟฟ.ชั้น.1-3,กฟส. โดยมีเป้าหมาย จำนวนหน่วยงานที่ผ่าน<br>เกณฑ์ประเมิน ดังนี้                                               | กฟฉ.1-2-3<br>ผวธ.(ก2) | ไตรมาส 1-4 | กาว.ผวบ.<br>กฟฟ.ชั้น 1-3<br>กฟส. | กาว.ผวบ. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.2 42 แห่ง                                                                                                                                                                                    |                       |            |                                  |          | ผปบ.สดจ.     | ผกป.กณ. |
|                                                         | กฟอ.สดจ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                                                                                                                                                         |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟส.กณ. ตามแผนงาน กฟฉ.2                                                                                                                                                                          |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
| 9. แผนงานกิจกรรม ส่งเสริมความปลอดภัย                    | 9.1 จัดกิจกรรม สัปดาห์ ความปลอดภัย ประจำปี (แต่ละ กฟข.)                                                                                                                                          | กฟฉ.1-2-3             | ไตรมาส 2   | กาว.ผวบ.<br>กาว.ผวบ.             | กาว.ผวบ. |              |         |
|                                                         | กฟฉ.1 1 ครั้ง                                                                                                                                                                                    | ผวธ.(ก2)              |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.2 1 ครั้ง                                                                                                                                                                                    |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.3 1 ครั้ง                                                                                                                                                                                    |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | ภาค 2 3 ครั้ง                                                                                                                                                                                    |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
| 9. แผนงานกิจกรรม ส่งเสริมความปลอดภัย (ต่อ)              | 9.2 กำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการบังคับใช้ กฎเหล็กเพื่อความปลอดภัย<br>ภายในไตรมาส 2<br>- คณะทำงานความปลอดภัย ภาค 2 แล้วเสร็จ ตามกำหนด                                                                 | กฟฉ.1-2-3             | ไตรมาส 2   | คณะทำงานฯ                        |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.1                                                                                                                                                                                            |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.2                                                                                                                                                                                            |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.3                                                                                                                                                                                            |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | ภาค 2                                                                                                                                                                                            |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
| 10.แผนงานการจัดประชุมด้วยระบบ PLMS                      | 10.1 กรท.กฟข. จัดอบรมทบทวนการใช้งานระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless<br>Meeting System : PLMS) ให้ กฟข.,กฟฟ.ในสังกัด                                                                          | กฟฉ.1-2-3<br>ผวธ.(ก2) | ไตรมาส 2   | กรท.ผบพ.<br>กฟฟ.ชั้น 1-3<br>กฟส. | กรท.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |                       |            |                                  |          |              |         |
|                                                         | กฟฉ.2 ภายในไตรมาส 2                                                                                                                                                                              |                       |            |                                  |          |              |         |

|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|--------|--------------|---------|
|                                            | กพอ.สดจ. ตามแผนงาน กพฉ.2                                       |           |              |               |        |              |         |
|                                            | กฟส.กฉ. ตามแผนงาน กพฉ.2                                        |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
|                                            | 10.2 ทุกหน่วยงานจัดประชุมด้วยระบบ PLMS ทุกครั้ง                | กพฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4   | กฟข.          | กรท.   | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
|                                            |                                                                | ผวธ.(ภ2)  |              | กฟฟ.ชั้น1-3   | ทุกกอง |              |         |
|                                            | กพฉ.2 100%                                                     |           |              | กฟส.          |        |              |         |
|                                            | กพอ.สดจ. 100%                                                  |           |              | ผวธ.(ภ2)      |        |              |         |
|                                            | กฟส.กฉ. 100%                                                   |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
| 11.แผนงานการลดการใช้กระดาษ                 | 11.1 กำหนดมาตรการลดการใช้กระดาษ อย่างน้อย 1 มาตรการ            | กพฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4   | กอก.          | กอก.   | /            | /       |
|                                            |                                                                |           |              | กฟฟ.ชั้น1-3   |        | ผบพ.สดจ.     | ผบง.กฉ. |
|                                            | กพฉ.2 1 มาตรการ                                                |           |              | กฟส.          |        |              |         |
|                                            | กพอ.สดจ. ตามมาตรการของ กพฉ.2                                   |           |              |               |        |              |         |
|                                            | กฟส.กฉ.ตามมาตรการของ กพฉ.2                                     |           |              |               |        |              |         |
|                                            | หมายเหตุ : ตรวจสอบข้อมูลในระบบ SAP ทุกสิ้นเดือน (หากไม่ถูกต้อง |           |              |               |        |              |         |
|                                            | สามารถปรับปรุงได้ไม่เกินวันที่ 15 ของเดือนถัดไป)               |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
| 12.แผนงานบริหารความเสี่ยงของสายงาน         | 12.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับสายงาน ปี 2562               | กพฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1     | คณะอนุกรรมการ |        |              |         |
| (SEPA หมวด 1)                              | กพฉ.1                                                          | ผวธ.(ภ2)  |              | กจท.(ภ2)      |        |              |         |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation) | กพฉ.2                                                          |           |              |               |        |              |         |
|                                            | กพฉ.3                                                          |           |              |               |        |              |         |
|                                            | ผวธ.(ภ2)                                                       |           |              |               |        |              |         |
|                                            | ภาค 2                                                          |           |              |               |        |              |         |
|                                            |                                                                |           |              |               |        |              |         |
|                                            | 12.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนบริหาร             | กพฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4   | กบล.ผวบ.      | กบล.   |              |         |
|                                            | ความเสี่ยงภาค 2 ปี 2562 (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)                     | ผวธ.(ภ2)  |              | กจท.(ภ2)      |        |              |         |
|                                            | กพฉ.1 รายงานภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส                         |           |              |               |        |              |         |
|                                            | กพฉ.2 รายงานภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส                         |           |              |               |        |              |         |
|                                            | กพฉ.3 รายงานภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส                         |           |              |               |        |              |         |
|                                            | ภาค 2 รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส                        |           |              |               |        |              |         |
| 13.แผนงานการปรับปรุงการควบคุมภายใน         | 13.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานประจำ ปี 2562 | กพฉ.1-2-3 | 15 ก.พ. 2562 | คณะทำงานฯ     |        |              |         |
| (SEPA หมวด 1)                              | กพฉ.1                                                          | ผวธ.(ภ2)  |              | กจท.(ภ2)      |        |              |         |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation) | กพฉ.2                                                          |           |              |               |        |              |         |
|                                            | กพฉ.3                                                          |           |              |               |        |              |         |
|                                            | ภาค 2                                                          |           |              |               |        |              |         |

|                                             |                                                                               |           |            |          |      |  |  |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|------|--|--|
|                                             |                                                                               |           |            |          |      |  |  |
|                                             | 13.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน         | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฟวบ. | กบล  |  |  |
|                                             | (ตามแผน ปย.2 รายงานผล) (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)                                     | ฟวธ.(ก2)  |            | กจท.(ก2) |      |  |  |
|                                             | กฟฉ.1 รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                       |           |            |          |      |  |  |
|                                             | กฟฉ.2 รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                       |           |            |          |      |  |  |
|                                             | กฟฉ.3 รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                       |           |            |          |      |  |  |
|                                             | ฟวธ.(ก2) รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                    |           |            |          |      |  |  |
|                                             | ภาค 2 รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                       |           |            |          |      |  |  |
|                                             |                                                                               |           |            |          |      |  |  |
| 14. แผนแม่บท CSR ระยะยาว ปี 2560 - 2564 และ | 14.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม                       | กฟฉ.1-2-3 | ก.ค. 2562  | กอก.     | กอก. |  |  |
| แผนปฏิบัติการด้าน CSR ประจำปี 2562          | และสิ่งแวดล้อมของสายงานฯ ประจำปี 2562 เสนอ รพก. สายงาน ราย 6 เดือน            | ฟวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2) | กบล. |  |  |
| (SEPA หมวด 1)                               | และลงข้อมูลในระบบSharePoint ภายในวันที่ 31 ก.ค 2562 (สถานะ 6 เดือน)           |           |            |          |      |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH4: Smart CSV)        | กฟฉ. 1                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                             | กฟฉ. 2                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                             | กฟฉ. 3                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                             | ภาค 2                                                                         |           |            |          |      |  |  |
|                                             | ฟวธ.(ก2) ตามที่ กฟภ. กำหนด                                                    |           |            |          |      |  |  |
|                                             |                                                                               |           |            |          |      |  |  |
|                                             | 14.2 นำแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. อย่างน้อย 1 แผนงาน   | ฟวธ.(ก2)  | ก.ย. 2562  | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                             | บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 โดยมีรายละเอียดและงบประมาณที่ชัดเจน          |           |            |          |      |  |  |
|                                             | และได้รับความเห็นชอบจาก รพก.(ก2) พร้อมส่งให้ ฝสส. ภายในวันที่ 30 กันยายน 2562 |           |            |          |      |  |  |
|                                             | ฟวธ.(ก2) ภายในวันที่ 30 กันยายน 2562                                          |           |            |          |      |  |  |
|                                             |                                                                               |           |            |          |      |  |  |
|                                             |                                                                               |           |            |          |      |  |  |
| 14. แผนแม่บท CSR ระยะยาว ปี 2560 - 2564 และ | 14.3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม                       | กฟฉ.1-2-3 | พ.ย. 2562  | กอก.     | กอก. |  |  |
| แผนปฏิบัติการด้าน CSR ประจำปี 2562 (ต่อ)    | และสิ่งแวดล้อมของสายงานประจำปี 2562 เสนอ รพก. สายงาน รายปี                    | ฟวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2) | กบล. |  |  |
| (SEPA หมวด 1)                               | และลงข้อมูลในระบบ SharePoint ภายในวันที่ 30 พ.ย. 2562 (สถานะ รายปี)           |           |            |          |      |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH4: Smart CSV)        | (ค่าคาดการณ์)                                                                 |           |            |          |      |  |  |
|                                             | กฟฉ. 1                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                             | กฟฉ. 2                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                             | กฟฉ. 3                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                             | ภาค 2                                                                         |           |            |          |      |  |  |
|                                             | ฟวธ.(ก2) ตามที่ กฟภ. กำหนด                                                    |           |            |          |      |  |  |
|                                             |                                                                               |           |            |          |      |  |  |
| 15. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด          | 15.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้า                    |           |            |          |      |  |  |
| (SEPA หมวด 3/แผนแม่บท)                      | ตามแผนแม่บทบริการลูกค้าทบทวนปี 2562                                           |           |            |          |      |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)   | 15.1.1 จัดทำแผนการดำเนินการ โดยระบุกิจกรรมย่อย และเป้าหมายของแต่ละ            | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1   | กบล.ฟวบ. | กบล. |  |  |
|                                             | กิจกรรมที่จะดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริการลูกค้า                    | ฟวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2) |      |  |  |

|                                              |                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|------|--|--|
|                                              | ส่งให้คณะกรรมการด้านการบริการลูกค้าภายในเดือนมีนาคม 2562               |           |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ภ2) สรุปรายงานผลการจัดทำแผนการดำเนินการ ภายในเดือนมีนาคม 2562     |           |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                        |           |            |          |      |  |  |
| 16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า       | 16.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ  | กฟฉ.1-2-3 | ก.พ. 2562  | กบล.ผวบ. | กบล. |  |  |
| (SEPA หมวด 3)                                | /ร้องเรียน ขอร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชี้ชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561        | ผวธ.(ภ2)  |            | กบว.(ภ2) |      |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)    | แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะกรรมการ SEPA หมวด 3                              |           |            |          |      |  |  |
|                                              | - การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based)                        |           |            |          |      |  |  |
|                                              | - การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based)                      |           |            |          |      |  |  |
|                                              | - การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based)                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.1                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.2                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.3                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | ภาค 2                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ภ2) สรุปรายงานผลภายใน วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562                   |           |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                        |           |            |          |      |  |  |
| 16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) | 16.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง       |           |            |          |      |  |  |
| (SEPA หมวด 3)                                | ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียน/ขอร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชี้ชม และข้อเสนอแนะ) |           |            |          |      |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)    | ปี 2562 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส   |           |            |          |      |  |  |
|                                              | 16.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)      | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส1-4  | กบล.ผวบ. | กบล. |  |  |
|                                              | - โทรศัพท์สำนักงาน                                                     | ผวธ.(ภ2)  |            | กบว.(ภ2) |      |  |  |
|                                              | -1129 PEA Call Center                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.1                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.2                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.3                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | ภาค2                                                                   |           |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ภ2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                       |           |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                        |           |            |          |      |  |  |
|                                              | 16.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) □               | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ผวบ. | กบล. |  |  |
|                                              | - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน                                              | ผวธ.(ภ2)  |            | กบว.(ภ2) |      |  |  |
|                                              | -การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง                                              |           |            |          |      |  |  |
|                                              | -กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์                                                 |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.1                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.2                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.3                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | ภาค 2                                                                  |           |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ภ2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                       |           |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                        |           |            |          |      |  |  |

|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|----------|------|--|--|
|                                              | 16.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ           | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ. | กบฉ. |  |  |
|                                              | พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)       | ผวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.1 100%                                                                  | } รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.2 100%                                                                  |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.3 100%                                                                  |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ภาค 2 100%                                                                  |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
| 16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) | 16.3 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2562                          |                                    |            |          |      |  |  |
| (SEPA หมวด 3)                                | 16.3.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส  | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ. | กบฉ. |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)    | กฟฉ.1                                                                       | ผวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.2 } รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                                    |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.3                                                                       |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ภาค 2                                                                       |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | 16.4 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 2   | กบฉ.ผวบ. | กบฉ. |  |  |
|                                              | ผวธ.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/                     | ผวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                              | แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในไตรมาส 2/2562                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | 16.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน                          | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ. | กบฉ. |  |  |
|                                              | กฟฉ.1                                                                       | ผวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.2 } ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 55                         |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.3                                                                       |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ภาค 2                                                                       |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | 16.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน                      | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ. | กบฉ. |  |  |
|                                              | กฟฉ.1                                                                       | ผวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.2 } ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100                        |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | กฟฉ.3                                                                       |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ภาค 2                                                                       |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              | ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
|                                              |                                                                             |                                    |            |          |      |  |  |
| 16. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) | 16.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน                   |                                    |            |          |      |  |  |

|                                               |                                                                                 |           |            |              |      |              |                           |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------|------|--------------|---------------------------|
| (SEPA หมวด 3)                                 | และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า                           |           |            |              |      |              |                           |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)     | 16.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า             | กฟฉ.1-2-3 | เม.ย. 2562 | กบล.ฝวบ.     | กบล. |              |                           |
|                                               | และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟข.                                                | ฝวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2)     |      |              |                           |
|                                               | กฟฉ.1                                                                           |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | กฟฉ.2 } ภายในวันที่ 20 เม.ย. 2562                                               |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | กฟฉ.3 }                                                                         |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | ภาค 2                                                                           |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | ฝวธ.(ก2) สรุปการจัดทำแผนฯ ภายใน 30 เม.ย. 2562                                   |           |            |              |      |              |                           |
|                                               |                                                                                 |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | 16.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า       | กฟฉ.1-2-3 | พ.ย. 2562  | กบล.ฝวบ.     | กบล. |              |                           |
|                                               | กฟฉ.1                                                                           | ฝวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2)     |      |              |                           |
|                                               | กฟฉ.2 } รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2562                                          |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | กฟฉ.3 }                                                                         |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | ภาค 2                                                                           |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | ฝวธ.(ก2) สรุปรายงานผล SEPA หมวด 3 ภายในวันที่ 30 พ.ย. 2562                      |           |            |              |      |              |                           |
|                                               |                                                                                 |           |            |              |      |              |                           |
| 17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า     | 17.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ                |           |            |              |      |              |                           |
| (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์  | จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า            |           |            |              |      |              |                           |
| (Customer Relationship Management : CRM)      | 17.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม              |           |            |              |      |              |                           |
| (SEPA หมวด 3)                                 | ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส                                        |           |            |              |      |              |                           |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)     | 17.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้                                 | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส1-4  | กบล.ฝวบ.     | กบล. | กฟฟ.ชั้น 1-3 |                           |
|                                               | - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส                       | ฝวธ.(ก2)  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3 |      |              |                           |
|                                               | - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส            |           |            | กบว.(ก2)     |      |              |                           |
|                                               | - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3                                 |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | (จำนวน 1ราย/ไตรมาส)                                                             |           |            |              |      |              |                           |
|                                               |                                                                                 |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | กฟฉ.2                      98                      ราย/ไตรมาส                   |           |            |              |      |              | ผบค.สดจ.          ผบต.กฉ. |
|                                               | กฟอ.สดจ.ตามแผนงาน ของ กฟฉ.2                                                     |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | กฟส.กฉ.ตามแผนงาน ของ กฟฉ.2                                                      |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | ฝวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                |           |            |              |      |              |                           |
| 17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า     | 17.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส1-4  | กบล.ฝวบ.     | กบล. |              |                           |
| (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์  | จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส     | ฝวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2)     |      |              |                           |
| (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) | กฟฉ.1                                                                           |           |            |              |      |              |                           |
| (SEPA หมวด 3)                                 | กฟฉ.2 } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส                                        |           |            |              |      |              |                           |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)     | กฟฉ.3 }                                                                         |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | ภาค 2                                                                           |           |            |              |      |              |                           |
|                                               | ฝวธ.(ก2)     สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                            |           |            |              |      |              |                           |
|                                               |                                                                                 |           |            |              |      |              |                           |

|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|----------|------|--|--|
|                                               | 17.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)     | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฝวบ. | กบล. |  |  |
|                                               | มาตรฐานวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส                                      | ฝวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.1                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.2                                                                      | } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส |            |          |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.3                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ภาค 2                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ฝวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | 17.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง          | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฝวบ. | กบล. |  |  |
|                                               | ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 | ฝวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.1                                                                      | } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส |            |          |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.2                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.3                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ภาค 2                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ฝวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
| 17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า     | 17.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน                |                                    |            |          |      |  |  |
| (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์  | และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า                   |                                    |            |          |      |  |  |
| (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) | ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส                                |                                    |            |          |      |  |  |
| (SEPA หมวด 3)                                 | 17.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น    | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฝวบ. | กบล. |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)     | /แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)                        | ฝวธ.(ก2)                           |            | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.1                                                                      | } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส |            |          |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.2                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.3                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ภาค 2                                                                      |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ฝวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | 17.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น          | กฟฉ.1-2-3                          | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฝวบ. | กบล. |  |  |
|                                               | กฟฉ.1 340 ราย/ปี                                                           | } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส | ฝวธ.(ก2)   | กบว.(ก2) |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.2 220 ราย/ปี                                                           |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | กฟฉ.3 404 ราย/ปี                                                           |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ภาค 2 964 ราย/ปี                                                           |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | ฝวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                           |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               | รอกำเป้าหมายจากคณะทำงาน                                                    |                                    |            |          |      |  |  |
|                                               |                                                                            |                                    |            |          |      |  |  |

|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------|----------|--------------|---------|
|                                               | 17.3.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน         | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ผวบ.     | กบล.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |         |
|                                               | (รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข                | ผวธ.(ก2)  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3 |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            | กบว.(ก2)     |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|                                               | กฟฉ.2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3) 87 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน                               |           |            |              |          | ผบค.สดจ.     | ผบต.กฉ. |
|                                               | กฟอ.สดจ.ดำเนินการตามแผนงาน 6 ราย/ไตรมาส                                            |           |            |              |          |              |         |
|                                               | กฟส.กฉ. ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2                                                      |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
| 17.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า     | 17.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value                | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ผวบ.     | กบล.     |              |         |
| (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์  | และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus                    | ผวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2)     |          |              |         |
| (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) | (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 17.3.2 )ไตรมาสละ1 ครั้ง                     |           |            |              |          |              |         |
| (SEPA หมวด 3)                                 | กฟฉ.1 340 ราย/ปี                                                                   |           |            |              |          |              |         |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)     | กฟฉ.2 220 ราย/ปี                                                                   |           |            |              |          |              |         |
|                                               | กฟฉ.3 404 ราย/ปี                                                                   |           |            |              |          |              |         |
|                                               | ภาค 2 964 ราย/ปี                                                                   |           |            |              |          |              |         |
|                                               | ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                   |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
|                                               | 17.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่          | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 4   | กบล.ผวบ.     | กบล.     |              |         |
|                                               | กฟฉ.1 1 ครั้ง                                                                      | ผวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2)     |          |              |         |
|                                               | กฟฉ.2 1 ครั้ง                                                                      |           |            |              |          |              |         |
|                                               | กฟฉ.3 1 ครั้ง                                                                      |           |            |              |          |              |         |
|                                               | ภาค 2 3 ครั้ง                                                                      |           |            |              |          |              |         |
|                                               | ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายในไตรมาส 4                                                 |           |            |              |          |              |         |
|                                               |                                                                                    |           |            |              |          |              |         |
| 18. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย     | 18.1 สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาดมาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) |           |            |              |          |              |         |
| ระบบไฟฟ้า                                     | ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วศ                |           |            |              |          |              |         |
| (SEPA หมวด 3)                                 | 18.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ด้านแรงดันไฟฟ้า □    | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส1-4  | กปบ.ฟปบ.     | กปบ.ฟปบ. |              |         |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)   | - รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า                   | ผวธ.(ก2)  |            | กวว.ผวบ.     | กวว.ผวบ. |              |         |
|                                               | (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน                                    |           |            | กบล.ผวบ.     | กบล.ผวบ. |              |         |
|                                               | กฟฉ.1                                                                              |           |            | กบว.(ก2)     |          |              |         |
|                                               | กฟฉ.2                                                                              |           |            |              |          |              |         |
|                                               | กฟฉ.3                                                                              |           |            |              |          |              |         |
|                                               | ภาค 2                                                                              |           |            |              |          |              |         |
|                                               | ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส                                    |           |            |              |          |              |         |

|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------|----------|--------------|--|
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
| 18. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายระบบไฟฟ้า (ต่อ) | 18.1.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ            | กฟฉ.1-2-3 | เม.ย. 2562 | กบล.ฝวบ.     | กบล.ฝวบ. |              |  |
| (SEPA หมวด 3)                                            | - รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด                                         | ฝวธ.(ก2)  |            | กปน.ฝปป      | กปน.ฝปป  |              |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE1 : Grid Excellence)              | - รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด                                    |           |            | กบว.(ก2)     |          |              |  |
|                                                          | โดยให้เรียงตามระดับปัญหามากไปหาน้อย                                                       |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กฟฉ.1                                                                                     |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กฟฉ.2                                                                                     |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กฟฉ.3                                                                                     |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | ภาค 2                                                                                     |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | ฝวธ.(ก2) สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานผลภายใน 30 เมษายน 2562                                   |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
| 19. แผนงาน SEPA หมวด 4                                   | 19.1 การดำเนินงานรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และการนำไปใช้ประโยชน์                | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กฟข.         | กฟข.     |              |  |
|                                                          | (1) มีการทบทวนการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบของปีที่ผ่านมา                         | ฝวธ.(ก2)  |            | กบว.(ก2)     |          |              |  |
|                                                          | (2) มีแนวทางในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่ผ่านการทบทวนตาม                    |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กิจกรรมที่ 1 แล้ว และมีการพิจารณาเปรียบเทียบกับภาระงานในปัจจุบัน                          |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างของการดำเนินงาน                                                     |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | (3) มีการนำข้อมูลตามกิจกรรมที่ 1,2 ไปใช้ประโยชน์ เช่น ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน,        |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | คิดค้นนวัตกรรม, QC                                                                        |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กฟฉ. 1      ดำเนินการกิจกรรมที่ 3 อย่างน้อยเขตละ 1 เรื่อง ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562 |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กฟฉ. 2      ดำเนินการกิจกรรมที่ 3 อย่างน้อยเขตละ 1 เรื่อง ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562 |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กฟฉ. 3      ดำเนินการกิจกรรมที่ 3 อย่างน้อยเขตละ 1 เรื่อง ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562 |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | ฝวธ.(ก2)      - ดำเนินการกิจกรรมที่ 1,2 ให้แล้วเสร็จภายในเดือน มี.ค.2562                  |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | - สรุปผลดำเนินการส่ง กวป.ภายในเดือน ก.ย.2562                                              |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
|                                                          |                                                                                           |           |            |              |          |              |  |
| 19. แผนงาน SEPA หมวด 4 (ต่อ)                             | 19.2 การดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้                                                | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กอก.         | กอก.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |  |
|                                                          | (1) มีการสำรวจและทบทวนหัวข้อความรู้ของทุกหน่วยงานในสายงาน (ระดับกอง และ                   | ฝวธ.(ก2)  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3 | ทุกกอง   |              |  |
|                                                          | กฟฟ.ชั้น 1-3) ให้แล้วเสร็จภายในเดือน เม.ย.2562                                            |           |            | กบว.(ก2)     |          |              |  |
|                                                          | (2) มีการคัดเลือกหัวข้อความรู้ ตามที่ระบุในข้อ (1) และดำเนินการรวบรวมจัดทำองค์ความรู้     |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | (One Point Knowledge : OPK หรือ One Point Article : OPA) (ระดับกอง และ กฟฟ.ชั้น 1-3)      |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและจัดเก็บองค์ความรู้ในระบบ KMS ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ต.ค.2562    |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | (3) มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ประโยชน์ ดังนี้                                     |           |            |              |          |              |  |
|                                                          | กิจกรรมที่ 1 : ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน                                                |           |            |              |          |              |  |

|                                              |                                                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|----------|--------------|--|
|                                              | กิจกรรมที่ 2 : คัดค้านวัตกรรม, QC                                                                          |           |            |          |          |              |  |
|                                              | อย่างน้อยเขตละ 1 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ต.ค.2562                                                   |           |            |          |          |              |  |
|                                              | (4) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการความรู้ ดังนี้                                                         |           |            |          |          |              |  |
|                                              | กิจกรรมที่ 1 : ส่งองค์ความรู้เข้าประกวดในงานวิชาการหรืองานกิจกรรม KM ขององค์กร                             |           |            |          |          |              |  |
|                                              | กิจกรรมที่ 2 : มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม KM เช่น สัมมนาหรือประชุม KM, KM DAY,                                |           |            |          |          |              |  |
|                                              | Think Tank, Community of Practice (CoP)                                                                    |           |            |          |          |              |  |
|                                              | อย่างน้อยเขตละ 1 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ต.ค.2562                                                   |           |            |          |          |              |  |
|                                              | (5) มีการประเมินผลการจัดการความรู้ของสายงาน (กฟฉ.1,2,3, ฝวธ.(ภ2)) ให้แล้วเสร็จ                             |           |            |          |          |              |  |
|                                              | ภายในเดือน ธ.ค.2562                                                                                        |           |            |          |          |              |  |
|                                              | (6) มีการวิเคราะห์คู่เทียบ และนำไปใช้ประโยชน์ เช่น ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน,                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              | คัดค้านนวัตกรรม, QC รวมทั้งจัดทำเป็นองค์ความรู้ (OPK) พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง                              |           |            |          |          |              |  |
|                                              | เผยแพร่ในระบบ KMS อย่างน้อยเขตละ 1 เล่ม ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562                                    |           |            |          |          |              |  |
|                                              | (7) มีการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ และจัดทำเป็นองค์ความรู้ (OPK)                              |           |            |          |          |              |  |
|                                              | พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS อย่างน้อยเขตละ 1 เล่ม                                         |           |            |          |          |              |  |
|                                              | ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.2562                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              | กฟฉ. 1            ดำเนินการกิจกรรมที่ 1-7 ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด                                           |           |            |          |          |              |  |
|                                              | กฟฉ. 2            ดำเนินการกิจกรรมที่ 1-7 ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด                                           |           |            |          |          |              |  |
|                                              | กฟฉ. 3            ดำเนินการกิจกรรมที่ 1-7 ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด                                           |           |            |          |          |              |  |
|                                              | ฝวธ.(ภ2)          - ดำเนินการกิจกรรมที่ 1,2,5,6 ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด                                     |           |            |          |          |              |  |
|                                              | - สรุปผลดำเนินการส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 4 องค์กร ภายในกำหนด                                                 |           |            |          |          |              |  |
|                                              |                                                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              |                                                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              |                                                                                                            |           |            |          |          |              |  |
| 20. แผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร กฟภ.   | 20.1 ดำเนินการตามแผนงานยกระดับความผูกพันของบุคลากร กฟภ.                                                    | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กกก.     | ผบก.กกก. |              |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH2 : Smart Workplace)  | กฟฉ.1                      100%                                                                            | ฝวธ.(ภ2)  |            | กจท.(ภ2) |          |              |  |
| SEPA หมวด 5                                  | กฟฉ.2                      100%                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              | กฟฉ.3                      100%                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              | ภาค 2                      100%                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              |                                                                                                            |           |            |          |          |              |  |
|                                              | 20.2 ติดตามรายงานผลความก้าวหน้าตามแผนงานข้อ 20.1 ส่งให้ ฝวธ.(ภ2) ตามกำหนด ดังนี้                           | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กกก.     | ผบก.กกก. |              |  |
|                                              | กฟฉ.1                      } รอบที่ 1 ไม่เกินวันที่ 21 มิ.ย. 2562                                          | ฝวธ.(ภ2)  |            | กจท.(ภ2) |          |              |  |
|                                              | กฟฉ.2                      } รอบที่ 2 ไม่เกินวันที่ 22 พ.ย. 2562                                           |           |            |          |          |              |  |
|                                              | กฟฉ.3                      }                                                                               |           |            |          |          |              |  |
|                                              | ภาค 2                      รวบรวมส่งให้ กกส. รอบที่ 1 วันที่ 29 มิ.ย. 2562 และรอบที่ 2 วันที่ 29 พ.ย. 2562 |           |            |          |          |              |  |
|                                              |                                                                                                            |           |            |          |          |              |  |
| 21. แผนเสริมสร้างพฤติกรรมตามค่านิยมและปัจจัย | 21.1 โครงการ Change Agent สำหรับการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม                                            | กฟฉ.1-2-3 | ต.ค. 2562  | กกก.     | กกก.     | กพฟ.ชั้น 1-3 |  |
| ขับเคลื่อนค่านิยม TRUST+E                    | 21.1.1 คัดเลือกและตั้งกลุ่ม Change Agent เขตละ 1 กลุ่ม ๆ ละไม่น้อยกว่า 10 คน                               |           |            |          |          |              |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH2 : Smart Workplace)  | 21.1.2 Change Agent กลุ่มย่อย เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อรับทราบแนวทางเสริมสร้างพฤติกรรม                          |           |            |          |          |              |  |

|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------|--------------|----------|--------------|---------|
| SEPA หมวด 5                                  | ตามค่านิยมและปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม TRUST+E                                      |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | 21.1.3 Change Agent กลุ่มย่อย จัดกิจกรรมขยายผลให้กับบุคลากรในสังกัด ให้มีพฤติกรรม |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | ตามค่านิยมและปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม TRUST+E                                      |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟฉ.1                                                                             |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟฉ.2                                                                             | } อย่างน้อย กฟข. ละ 5 แห่งขึ้นไป โดยมีภาพถ่ายการทำกิจกรรม |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟฉ.3                                                                             |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | ภาค 2                                                                             | ส่งให้ กสท. ภายในเดือน ต.ค.2562                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
| 22. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ       | 22.1 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)                   | กฟฉ.1-2-3                                                 | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ.     | กบฉ.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.    |
| งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)         | กระบวนการ P1-P11 ของ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.                                         | ผวธ.(ก2)                                                  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3 |          |              |         |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE3: Smart Operation)   |                                                                                   |                                                           |            | กฟส.         |          |              |         |
| SEPA หมวด 6                                  | กฟฉ.2 98% รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส                                        |                                                           |            | กบว.(ก2)     |          | ผบค.สดจ.     | ผบต.กฉ. |
|                                              | กฟอ.สดจ. ดำเนินการรายงานผลประจำเดือนไม่เกินวันที่ 10 ของทุกเดือน                  |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟส.กฉ. ดำเนินการรายงานผลประจำเดือนไม่เกินวันที่ 10 ของทุกเดือน                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
| 23.แผนงานจัดทำฐานข้อมูลสายสื่อสารในระบบ TAMS | 23.1 สำรวจและนำเข้าข้อมูลสายสื่อสารโทรคมนาคมของหน่วยงานต่าง ๆ                     |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | ที่อยู่บนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลในระบบ TAMS (เพิ่มเติม)              | กฟฉ.1-2-3                                                 | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ.     | กบฉ.ผวบ. | ผบบ.สดจ.     | ผกป.กฉ. |
|                                              | ตามอนุมัติ ผวก. ลว.9 ม.ค.2562 หนังสือที่ กบท.(จส)2048 ลว.14 ม.ค.2562              |                                                           |            | กฟฟ.ชั้น 1-3 |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            | กฟส.         |          |              |         |
|                                              | กฟฉ.2 25,000 ต้น                                                                  |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟอ.สดจ.ดำเนินการตามแผนงาน กฟฉ.2                                                  |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟส.กฉ.ดำเนินการตามแผนงาน กฟฉ.2                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
| 24.แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ      | 24.1 จัดระเบียบสายสื่อสาร โดยให้หน่วยงานเจ้าของสายสื่อสารดำเนินการ                | กฟฉ.1-2-3                                                 | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ.     | กบฉ.ผวบ. | ผบบ.สดจ.     | ผกป.กฉ. |
| สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า                         | ยุบรวมขนาดสายสื่อสารให้ได้ตามมาตรฐานของ กฟภ.                                      | ผวธ.(ก2)                                                  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3 |          |              |         |
|                                              | ตามอนุมัติ ผวก. ลว.9 ม.ค.2562 หนังสือที่ กบท.(จส) 2021 ลว. 14 ม.ค. 2562           |                                                           |            | กฟส.         |          |              |         |
|                                              | หมายเหตุ กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ให้แจ้งปัญหาอุปสรรคให้ ผวธ.(ก2) เพื่อรวบรวมส่ง  |                                                           |            | กบว.(ก2)     |          |              |         |
|                                              | กบท.ต่อไป                                                                         |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟฉ.2 11 เส้นทาง (37.05 กม.)                                                      | } รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                        |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟอ.สดจ.ดำเนินการตามแผนงาน กฟฉ.2                                                  |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              | กฟส.กฉ.ดำเนินการตามแผนงาน กฟฉ.2                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
|                                              |                                                                                   |                                                           |            |              |          |              |         |
| 24.แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ      | 24.2 สำรวจตรวจสอบสายสื่อสารที่หย่อนยาน และมีความสูง ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน           | กฟฉ.1-2-3                                                 | ไตรมาส 1-4 | กบฉ.ผวบ.     | กบฉ.ผวบ. | ผบบ.สดจ.     | ผกป.กฉ. |

|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------------|----------|--------------|-----------|
| สายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า (ต่อ)                    | ที่มีความเสี่ยงสูง (เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน)            |           |            | กฟฟ.ชั้น 1-3     |          |              |           |
|                                               | เมื่อตรวจสอบพบ ให้ กฟฟ. ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข        |           |            | กฟส.             |          |              |           |
|                                               | แล้วเสร็จภายใน 24 ชม.                                                     |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | กฟฉ.2100%                                                                 |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | กฟอ.สดจ.100%                                                              |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | กฟส.กฉ.100%                                                               |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | 24.3 สำรวจตรวจสอบสายสื่อสารที่หย่อนยาน และมีความสูง ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน   | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฝวบ.         | กบล.ฝวบ. | ผบป.สดจ.     | ผกป.กฉ.   |
|                                               | ที่มีความเสี่ยงปานกลาง (ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฟภ. แต่อยู่ในแนวทางสัญจร     |           |            | กฟฟ.ชั้น 1-3     |          |              |           |
|                                               | ไม่พลุกล่น พาดตามแนวเสาไฟฟ้าขอบทางจราจร เป็นต้น)                          |           |            | กฟส.             |          |              |           |
|                                               | เมื่อตรวจสอบพบ ให้ กฟฟ. ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข        |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | ภายใน 7 วัน                                                               |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | กฟฉ.2100%                                                                 |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | กฟอ.สดจ.100%                                                              |           |            |                  |          |              |           |
|                                               | กฟส.กฉ.100%                                                               |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
| 25. แผนงานขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว        | 25.1 ขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) และตรวจประเมิน           | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฝวบ.         | กบล.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 | -         |
| (Green Office)                                | โดยคณะผู้ตรวจ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม                                | ฝวธ.(ก2)  |            | กกก.             | กกก.     | กฟอ.ดอ.      |           |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)   |                                                                           |           |            | กฟฟ.ชั้น 1-3     |          | กฟอ.กล.      |           |
|                                               | กฟฉ.24 แห่ง                                                               |           |            | กฟส.             |          | กฟอ.สดจ.     |           |
|                                               | กฟอ.สดจ. ดำเนินการตามแผนงาน กฟฉ.2                                         |           |            | กบว.(ก2)         |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            | สนง.เขต,         |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            | กฟอ.ดอ.,กล.,สดจ. |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
| 26. แผนงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ   | 26.1 รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ฝวบ.         | กบล.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.      |
| สะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) | Center : GECC) (สำหรับ กฟฟ. ที่ได้รับการรับรองแล้ว เมื่อปี 2560, 2561 )   | ฝวธ.(ก2)  |            |                  |          | กฟจ.อบ.,ยส.  | กฟส.อส.,  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE4 : Good Governance)   |                                                                           |           |            | กฟฟ.ชั้น 1-3     |          | มค.,มท.,กส.  | พนพ.,บบ., |
|                                               | กฟฉ.218 กฟฟ                                                               |           |            | กฟส.             |          | อจ.,สล.,     | พภ.,วป.,  |
|                                               | กฟอ.สดจ. ดำเนินการตามแผนงาน กฟฉ.2                                         |           |            | กบว.(ก2)         |          | กฟอ.วรช.,    | นคศ.,ลท.  |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          | ตผ.,สดจ.     |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |
|                                               |                                                                           |           |            |                  |          |              |           |

|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------|----------|--------------|--------------|
|                                          | 26.2 ขยายผลการดำเนินงานได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก   | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบล.ผวบ.     | กบล.     | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส.         |
|                                          | (Government Easy Contact Center :GECC) ครอบคลุมการไฟฟ้าจังหวัดหรือการไฟฟ้าสาขา | ผวธ.(ก2)  |            | กฟฟ.ชั้น 1-3 |          | กฟอ.รอ.,กล.  | กฟส.ชน.,กษ., |
|                                          | ที่มีพร้อมและนิคมอุตสาหกรรมและเมืองใหญ่                                        |           |            | กฟส.         |          |              | สณ.,ขข.,มช., |
|                                          | กฟฉ.1 13 กฟฟ.                                                                  |           |            | กบว.(ก2)     |          |              | คช.,กฟส.,    |
|                                          | กฟฉ.2 13 กฟฟ.                                                                  |           |            |              |          |              | พมท.,ขร.,    |
|                                          | กฟฉ.3 18 กฟฟ.                                                                  |           |            |              |          |              | พทง,กฉ.,ขท.  |
|                                          | ภาค 2 44 กฟฟ.                                                                  |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
| 27. แผนงานเร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุน | 27.1 เร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุนการดำเนินงานระยะที่ 3-4                     | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | คณะทำงานฯ    | คณะทำงาน |              |              |
| การดำเนินงานระยะที่ 3-4                  | ได้แก่ งานจัดซื้อที่ดินก่อสร้างสำนักงาน, งานก่อสร้างอาคารสำนักงาน,             | ผวธ.(ก2)  |            |              | กฟข.     |              |              |
|                                          | กฟฉ.1                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          | กฟฉ.2                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          | กฟฉ.3                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          | ภาค 2                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
|                                          | 27.1.1 เร่งรัดดำเนินการจัดซื้อที่ดินก่อสร้างสำนักงาน                           | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | คณะทำงานฯ    | คณะทำงาน |              |              |
|                                          | กฟฉ.1 จำนวน 1 แห่ง                                                             | ผวธ.(ก2)  |            |              | กฟข.     |              |              |
|                                          | กฟฉ.2 จำนวน 1 แห่ง                                                             |           |            |              |          |              |              |
|                                          | กฟฉ.3 จำนวน 1 แห่ง                                                             |           |            |              |          |              |              |
|                                          | ภาค 2 จำนวน 3 แห่ง                                                             |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
| 27. แผนงานเร่งรัดดำเนินการตามแผนสนับสนุน | 27.2 ติดตามประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลงานยานพาหนะ โดยมีการ Update                | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กกค.ผวบ.     | กกค.     |              |              |
| การดำเนินงานระยะที่ 3-4 (ต่อ)            | ข้อมูล ประเภท,จำนวน และการบำรุงรักษา ยานพาหนะ เป็นประจำทุกเดือน                | ผวธ.(ก2)  |            |              |          |              |              |
|                                          | (โดยตรวจสอบ การ Update ข้อมูล จากโปรแกรม Car Management System (CMS)           |           |            |              |          |              |              |
|                                          | กฟฉ.1                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          | กฟฉ.2                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          | กฟฉ.3                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          | ภาค 2                                                                          |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |
|                                          |                                                                                |           |            |              |          |              |              |