

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC๑ วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)

๔. เป้าหมาย

- คะแนน ๘๐-

- ดัชนี ๐.๐๙๓
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC๑ วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)

๗. เป้าหมาย

- คะแนน ๘๐-

- ดัชนี ๐.๐๙๓

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
แผนงานที่ ๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	๑.๑ จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.น่ายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะทำงาน การไฟฟ้าโปร่งใส	งบประมาณให้
	๑.๒ ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.น่ายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	-
	๑.๓ นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน	กฟส.น่ายายอาม กฟย.หนองคล้า	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
	เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟย.แก่งหางแมว			
แผนงานที่ ๒ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	๒.๑ จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟจ.จบ.,กฟฟ. ในสังกัดและ กฟอ.สอต) เข้าร่วมกิจกรรม คน	กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๓	กอก.(๒) ผบห.	(๓) ๐.๐๓๕ (กทท. จัดสรร งบประมาณให้)
แผนงานที่ ๓ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	๓.๑ ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า ในด้านงานก่อสร้าง , มิเตอร์ ปฏิบัติการฯ และฮอทไลน์ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า กฟข. ละ ๒๐๐ คน ๓.๒ งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ๓.๒.๑ ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-มี.ค. ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกบ. ผบต. กฟย.เตาหม้อ ทุกแผนก กฟย.เตาหม้อ ผกบ.รายงาน	(๒) ๐.๓๑๒ (๒) ๐.๐๓๐
แผนงานที่ ๓ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	๓.๒.๒ จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเฝ้าเตือนการปฏิบัติงานด้วยความ ปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) เป้าหมาย ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง	กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๓	ร่วมกับ กฟจ.จบ.	(๒) ๐.๐๕๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
	๓.๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง ทุกจุดเสี่ยง - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟส.น่ายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป. รายงาน	-

<u>แผนงานที่ ๓</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	๓.๓ งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป. รายงาน	(๒) ๐.๐๓๐
<u>แผนงานที่ ๓</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	๓.๔.๑ จัดทำทะเบียนกฎหมาย ข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย ๓.๔.๒ ประกาศเจตนารมย์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ๓.๔.๓ จัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของหน่วยงานพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ ๓.๔.๔ จัดทำทะเบียนหลักสูตรการอบรมทุกตำแหน่งที่จำเป็นต้องผ่านการอบรม ๓.๔.๕ ดำเนินการสำรวจและจัดทำบัญชีเครื่องมือ/เครื่องใช้และ อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ๓.๔.๖ ฝึกอบรมและฝึกซ้อมอัคคีภัย	กฟส.น่ายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	มี.ค. ๖๓ มี.ค. ๖๓ มี.ค. ๖๓ มี.ค. ๖๓ มี.ค. ๖๓ ต.ค. ๖๓	ผกป. รายงาน	

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
	๓.๔.๘ ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่แก่พนักงานรายงานการเผยแพร่ ความรู้ PEA-SMS ให้ จัดส่ง พร้อมรายงานการจัดทำ PSC ประจำเดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน		ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓		
<u>แผนงานที่ ๕</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	๔.๑ ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ฝวธ.(ภ๒)๗๗๙ ลว.๑๒ ก.ย.๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> ๑) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ ๑ (เส้นทางที่มีคอนสื่อสารติดตั้งอยู่แล้ว) กฟภ.๒ จำนวน ๓๒ เส้นทาง ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ กม. ๒) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ ๒ (เส้นทางที่ไม่มีคอนสื่อสารติดตั้งอยู่) กฟภ.๒ จำนวน ๑๘๓ เส้นทาง ไม่น้อยกว่า ๕๗๙ กม. <u>๔.๑.๒ จัดระเบียบนอกเหนือจาก๔.๑ กฟฟ.ละ ๑๐ กม.</u> ๔.๒ ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตาม ข้อ ๔.๑ ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ ๑๐๐ ตามการดำเนินงานข้อ ๔.๑	กฟส.นายายอาม กฟส.นายายอาม	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกบ. ผกบ.	(กฟภ. จัดสรร งบประมาณให้) -

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผ

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล

เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

๔. เป้าหมาย

- ๘๐ ล้าน kWh

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
--	--	---------------	----------------	--------------------	---

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

๗. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
แผนงานที่ ๑ ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	๑.๑ การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก ผบง.รวบรวม	-
	๑.๒ การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก ผกป.รวบรวม	-
	๑.๓ การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟผ.กำหนด	กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก งธก.รวบรวม	-
แผนงานที่ ๒ งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	๒.๑ สนับสนุนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงาน	กฟส.นายายอาม	พ.ย.-ธ.ค. ๒๕๖๒	คณะกรรมการ สนับโครงการ เช่น การประหยัดพลังงาน	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
	สีเขียว (Green Office) ของ กฟส.ท่าใหม่ ๒) แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินของ กฟก.๒ งานโครงการ สำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟส.ท่าใหม่			การจัดซื้อวัสดุ สำนักงาน ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ
<u>แผนงานที่ ๒</u> งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	๒.๓ ให้ดำเนินการตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว <u>เป้าหมาย</u> - กฟจ.จบ.,ฉช. (ต่อไปประเมิน) - สำนักงานเขต(ก๒) , กฟอ.พน.,บึง,จท.,มตพ.,สอต.,แหลมฉบัง <u>หมายเหตุ</u> ๑.กฟจ.จบ.,ฉช. (ต่อไปประเมิน) , สำนักงานเขต(ก๒) , กฟอ.พน. ,บึง,จท.,มตพ., สอต. ,และ กฟส. ส่งใบสมัครกับกรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ๒.กฟฟ.ที่ได้รับใบประเมินจะต้องดำเนินการตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) อย่างต่อเนื่องและส่งรายงานผลการตรวจประเมินตนเองประจำ ทุกไตรมาส	กฟส.นายายอาม	ม.ค.- ธ.ค.๒๕๖๓	คณะกรรมการ สนับสนุนโครงการ เช่น การประหยัด พลังงาน การจัดซื้อวัสดุ สำนักงาน ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การคัดแยก ขยะ	

ผป.๐๑.๑

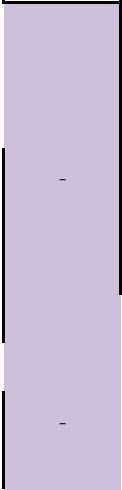
๑๐๐

๗๘

๑๐๐

๗๘

รวม
(ล้านบาท)



รวม (ล้านบาท)
๐.๐๓๕
๐.๓๑๒
๐.๐๓๐
๐.๐๕๐

รวม (ล้านบาท)
-

๐.๐๓๐

รวม (ล้านบาท)	
	-

รวม (ล้านบาท)

รวม (ล้านบาท)
-
-
-
-

รวม (ล้านบาท)

รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๒

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders
- Energy Efficiency Improvement

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๔.๘๓

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

๗. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๔.๘๓
- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ ๑</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ ๕ กฟก.๒ (รอก่าเป้าหมายปี ๒๕๖๓) (ระหว่างรอก่าเป้าหมายปี ๒๕๖๒ ระดับ ๕ = ร้อยละ ๒๖.๐๙)	กฟส.นายนายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ ๒</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟก.๒ (รอก่าเป้าหมายปี ๒๕๖๓) (ระหว่างรอก่าเป้าหมายปี ๒๕๖๒ ระดับ ๕ = ๘,๙๒๔.๐๐ ล้านบาท)	กฟส.นายนายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบง.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	๓.๑ ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า ๓.๑.๑ เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ เป้าหมาย - ประเภทราชการ (ไม่เกินร้อยละ ๑๘๗) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ไม่เกินร้อยละ ๑๐๐) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ไม่เกินร้อยละ ๑๐๐) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ไม่เกินร้อยละ ๖๓) - รวมทุกประเภท (ไม่เกินร้อยละ ๙๓)	กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบง.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. จบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	๓.๑.๒ ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี ๑๒๐) ค้างนาน <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ตั้งแต่ ๒ บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ ๒ บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ ๑๐ ของลูกหนี้อ้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือคำสั่ง ผกม. กอก. ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน / ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้ที่มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง	กฟส. นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๓	ผบก.	-	-
	๓.๒ ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี ๑๒๑) ๓.๒.๑ ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายการลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี ๒๕๖๒ (ณ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒) (เกณฑ์ ก.๒) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟส. นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๓	ผบก.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	๓.๔ เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANRo๕๔ (Main/Sub ๐๐๑๘/๗๑๐๐) ๓.๔.๑ เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐ ๓.๔.๒ อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐ และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๒ เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP ๓.๕ เร่งรัดติดตามค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ในปี ๒๕๖๒ และปี ๒๕๖๓ ๓.๕.๑ เร่งรัดการชำระหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ (รายที่เป็น เอกชน) ในปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐ ๓.๕.๒ กรณียังไม่มีที่ตั้งหนี้ ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี ๒๕๖๒ ให้นำส่งหนังสือถึง ผกม.กฟข. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐ ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(รท)๒๖๖๒ /๒๕๖๒ ลว.๒๖ พ.ย.๒๕๖๒ ๓.๕.๓ เร่งรัดการแจ้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี ๒๕๖๓ <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐ ๓.๕.๔ เร่งรัดตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี ๒๕๖๓ <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐	กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบต.	-	-
		กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบง.	-	-
		กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป ผบง		
		กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป. ผบง.	-	-
		กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป.	-	-
		กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป.		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	๓.๕.๕ กรณีตรวจพบค่าโลหะมีพิษตกค้างในสิ่งแวดล้อม ปี ๒๕๖๓ และแจ้ง ค่าใช้จ่ายแล้ว แต่เรียกเก็บไม่ได้ ให้ทำหนังสือส่งถึง ผกม.กพข. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ๓.๖ ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติ ให้จำหน่ายออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน หลังจากที่ได้รับ อนุมัติให้จำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชี ภายใน ๓๐ วัน ๓.๗ เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ขนส่งที่ตรวจพบในปี ๒๕๖๓ ๓.๗.๑ เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ขนส่งที่ตรวจพบในปี ๒๕๖๓ <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบใบส่งงานซ่อม (ZPM๒) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ขนส่ง ให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐ ๓.๗.๒ เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ รถยนต์ขนส่งจนถึงดำเนินคดีครบ ทุกราย ที่ตรวจพบในปี ๒๕๖๓ <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐ ๓.๘ เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐	กฟส.นายนายอาม กฟส.นายนายอาม กพย.หนองคล้า กพย.แก่งหางแมว กฟส.นายนายอาม กฟส.นายนายอาม กฟส.นายนายอาม กพย.หนองคล้า กพย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป. ทุกแผนก ผกป. ผบง. ผกป. ผบง. ผบต. กพย.เตาหม้อ		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	๔.๑ เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างของผู้ใช้ไฟฟ้ารายสินค้า ผู้ใช้ไฟ (Co๒.๒) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างของผู้ใช้ไฟฟ้ารายสินค้าผู้ใช้ไฟ (Co๒.๒) กฟก.๒ (รอกำเป้าหมายปี ๒๕๖๓) (ระหว่างรอกำเป้าหมายปี ๒๕๖๒ ระดับ ๕ = ๓๐๑.๐๐ ล้านบาท)	กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบต.	-	-
	๔.๒ เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (๑๔ ประเภท เนื่องจากไม่รวม รายได้จากการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง) กฟก.๒ (รอกำเป้าหมายปี ๒๕๖๓) (ระหว่างรอกำเป้าหมายปี ๒๕๖๒ ระดับ ๕ = ๒๖๐.๐๐ ล้านบาท)	กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบต.	-	-
	๔.๓ เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี ๒๕๖๓ จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ ๔ ประจำปี ๒๕๖๒ ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบส.) เป้าหมาย (ครบถ้วน ๑๐๐%) - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ ๒ - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ ๒ - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ ๓	กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-เม.ย.๒๕๖๓ เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓ ก.ค.-ก.ย.๒๕๖๓	ผกป. ผบง.	-	-
	๔.๔ สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี ๒๕๖๔ เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ ๑๐๐	กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป.	-	-
แผนงานที่ ๕ ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้ บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW๐๓) เป้าหมาย ร้อยละ ๙๐ ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้	กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป. ผบต.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๖ งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๕ (ร้อยละ ๑๐๐) ประกอบด้วย ๑. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down	กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	๒. งบประมาณที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.๒) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ ๒ (คชก.๒) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจ พิเศษระยะแรก (คพพ.๑) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ ๑ (คพจ.๑) (เฉพาะแผน ๓ และ ๔) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ ๑ (คพญ.๑)	กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป. ผบง.		

Digitalization

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders ☐
- Energy Efficiency Improvement ☐

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ ๑</u> งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	๑.๑ การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ ๕ กฟก.๒ (รอค่าเป้าหมายปี ๒๕๖๓) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี ๒๕๖๒ กฟก.๒ = ร้อยละ ๙๓.๘๒๖) ๑.๒ การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม ๗ ประเภท (CPI-X) <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๕ กฟก.๒ (รอค่าเป้าหมายปี ๒๕๖๓) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี ๒๕๖๒ กฟก.๒ = ร้อยละ ๙๖)	กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ ๒</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผกป.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(Time Confirm)	ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW๐๑ และ ZW๐๒) <u>เป้าหมาย</u> ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอกำเป้าหมายปี ๒๕๖๓) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอกำเป้าหมายปี ๒๕๖๓) (ระหว่างรอกำเป้าหมายปี ๒๕๖๒ ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า ๘๖.๔๒)			ผบต.		

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๔. เป้าหมาย

- ระดับ ๔.๓๗
- ระดับ ๔.๔๐
- ระดับ ๔.๓๒
- ระดับ ๔.๓๓
- ร้อยละ ๑๐
- ระดับ ๕

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
- ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	๑.๑ ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟก.๒ ภายใน ๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.๒ ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน ๒๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส ๑.๒ ผวธ.(ภ๓) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ผวธ.(ภ๑, ภ๒, ภ๔) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนการงานการขยายเขตไฟฟ้า จากการใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการงานการขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ - ผวธ.(ภ๓) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการงานการขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ - ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน ๒๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-
		กฟก.๑,๒,๓ ผวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	กฟก.๑,๒,๓ ผวธ.(ภ๓)	-	-
		ผวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๓	ผวธ.(ภ๓)	-	-
		ผวธ.(ภ๓)	ก.ค.-ก.ย.๒๕๖๓	ผวธ.(ภ๓)	-	-
		กฟจ.จบ. กฟส.	ก.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-
		กฟก.๒	ก.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวธ.(ภ๓)	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	๒.๑ การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ๒.๑.๑ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๒๐ ๒.๑.๒ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กรท.(ก๒) ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการงานการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก๓) ภายใน ๒๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กบล.(ก๒)	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต. ผบค. ผบต. ผบค. ผบต. ผบค. ผบต. ผบค. ผบต. ผวธ.(ก๓)	- -	- -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	๓.๑ รายงานผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business และที่ไม่เข้ากระบวนการงานฯ เป้าหมาย -กบล.(ก๒) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ - กฟฟ. ชั้น๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ก๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม ผบธ.กบล.(ก๒) กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต. กบล.(ก๒) ผบค. ผบต.	-	-
	๓.๒ การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป้าหมาย - ฝวธ.(ก๓) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝวธ.(ก๑, ก๒, ก๔) ทบทวนและพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด) - ฝวธ.(ก๓) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้กับส่วนเกี่ยวข้อง	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	เม.ย.-ธ.ค.๒๕๖๓ เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๓ ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต. ฝวธ.(ก๓)	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	๔.๑ ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) ร่วมกับ ฝนย., ฝพธ., ฝพท., ฝสท. และ ฝวธ.(ภ๑, ภ๒, ภ๔) ทบทวนข้อมูลสำคัญ ปี ๒๕๖๒ เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด) - ฝวธ.(ภ๓) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ การพัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูล ให้กับ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ๔.๒ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟก.๒ ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ฝวธ.(ภ๓) กฟก.๑,๒,๓ กฟจ.จบ.	เม.ย.-ธ.ค.๒๕๖๓ เม.ย.-ธ.ค.๒๕๖๓ ก.ย.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ต.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓ เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๓ ต.ค.๒๕๖๓	ฝวธ.(ภ๓) ฝบค. ฝบป.	- - -	- - -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๔.๓ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๑-๒๕๖๒ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ๔.๔ จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า ๔.๔.๑ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.๒ จำนวน ๓๗ (๑๐) แห่ง -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อ.ก.๒ ทราบภายใน๓๐วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม กฟฟ.ชั้น๑-๓ กฟฟ.ชั้น๑-๓	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบป. ผกป. ผบง. กชข.(ก๒) กชข.(ก๒) กบล.(ก๒) กบล.(ก๒)	- (๒) ๐.๑๐๐ -	- ๐.๑๐๐ -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๔.๔.๒ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาที ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข.ละ ๒ ประเภทกิจการ กฟอ.ปลด. ประเภท ยานยนต์ บริษัท คาวาซากิ จำกัด กฟฟ.มตพ. ประเภท หลอมโลหะ บริษัท เอสวายเอส จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.๒ ทราบภายใน๓๐วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.ปลด. กฟฟ.มตพ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	กบล.(ก๒)	-	-
	๔.๔.๓ สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข.ละ ๒ แห่ง กฟอ.บนบ. บริษัท ไทยฟิวเจอร์ โซล่า จำกัด กฟอ.ปลด. บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์ยี จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.๒ ทราบภายใน๓๐วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.ปลด. กฟอ.บนบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	กบล.(ก๒)	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๗๖๘ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) กฟก.๑ จำนวน ๓๐๐ ราย กฟก.๒ จำนวน ๒๖๔ ราย กฟก.๓ จำนวน ๒๐๔ ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๗๖๘ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) กฟก.๑ จำนวน ๓๐๐ ราย กฟก.๒ จำนวน ๒๖๔ ราย กฟก.๓ จำนวน ๒๐๔ ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน ๒๕๖ ราย (ไม่น้อยกว่า ๑ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น๑-๓) กฟก.๑ จำนวน ๑๐๐ ราย กฟก.๒ จำนวน ๘๘ ราย กฟก.๓ จำนวน ๖๘ ราย <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกค่าเป้าหมาย)			กบล.(ก๒)		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๖.๒.๔ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกำเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	FM FM กฟส.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๖.๕ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผล ภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-
แผนงานที่ ๗ พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	๗.๑ ดำรงและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น ๑- ๓ , กฟส. , กฟย. เป้าหมาย -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบห. งธก.		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๘ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๘.๑ การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ๘.๑.๑ การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check ๘.๑.๒ เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ ๓ ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. มี ๑๖การไฟฟ้าได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟจ.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรีษ.,บคย.,กล.,พนท.,บรบ.,พน.,พสค.,บฉ. - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี ๒ กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, ปึง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	กฟฟ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กฟฟ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก กฟส.ทุกแผนก ทุกแผนก กฟส.ทุกแผนก	- -	- -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๘.๕ เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภค) สรุปรายงานผล ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๖๔๗๓	ผบป. ผบก.	-	-
	๘.๖ ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี ๖๔๖๑ เพิ่มเติม ๘ นิคมฯ รวมเป็น ๒๐ แห่ง (จากทั้งหมด ๓๑ นิคมฯ) โดยมีผลประโยชน์ความสำเร็จร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (คำดัชนี SAIFI ๑.๗๖ ครั้ง/รายปี และ SAIDI ๔๗.๔๗ นาที/รายปี)	กฟพ.ชั้น ๑-๓ กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๖๔๗๓	กฟก.๒	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี ๒๕๖๑ โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน ๓๐ วัน ได้ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ๘.๗ ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.๒ สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น ๑ -๓ กฟส.นายายอาม ฝวธ.(ภ๓) กฟฟ.ชั้น ๑ -๓ กฟส.นายายอาม กฟฟ.ชั้น ๑ -๓ กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓ เม.ย.-ธ.ค.๒๕๖๓ เม.ย.-ธ.ค.๒๕๖๓	ฝวธ.(ภ๓) กฟก.๒ ฝวธ.(ภ๓) กบบ.(ก๒),กบล.(ก๒) กบบ.(ก๒),กบล.(ก๒)	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้าน Customer

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๓

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ทุกกลุ่มลูกค้า	๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร - CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	๔. เป้าหมาย - ระดับ ๔.๓๔
	๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน - CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	๗. เป้าหมาย - รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐาน ลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้ สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	๑.๑ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ ๑.๑.๑ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (๔ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัด การโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน	กฟง.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	(๒) ๓.๑๗๓	๓.๑๗๓

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS๗ บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๒๕๗จาก๔๘๕ ราย) กฟก.๒ จำนวน ๒๕๗ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และ มีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer’s Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)					

	๔๑					
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๑๔๙ราย) กฟก.๒ จำนวน ๑๔๙ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M)	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	(๒) ๑.๔๐๒	๑.๔๐๒

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer’s Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)					

	๔๒ - <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน๔๓๗ จาก ๑,๑๑๕ ราย) กฟภ.๒ จำนวน ๔๓๗ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer’s Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	(๒) ๒.๕๐๕	๖.๓๙๒
--	---	-------------------------	---------------	--------------	-----------	-------

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)

- ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น ๓ กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ ๑</u> มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๗ <u>กลุ่มที่ ๒</u> มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๕ <u>กลุ่มที่ ๓</u> มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๒ รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ ๑) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า ๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า ๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) ๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การส่องกล้องความร้อน ๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๒๗ จาก ๘๒ ราย กฟก.๒ จำนวน ๒๗ ราย	กฟฟ.ชั้น ๑ -๓ กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	กบล.(ก๒)	(๒) ๐.๒๙๘	๐.๒๙๘
---	--	----------------------	-----------------	------------------	--------------

๑.๑.๒ การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)					
---	--	--	--	--	--

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๑.๑.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-๐๐๒ ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน ๕,๖๑๑ ราย กฟก.๑ จำนวน ๑,๔๖๖ ราย กฟก.๒ จำนวน ๒,๔๗๔ ราย กฟก.๓ จำนวน ๑,๖๗๑ ราย	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-
	๑.๑.๒.๒ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ๑. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน ๑ ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน ๒. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-

๔๕

	๑.๑.๓ กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA)	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	(๒) ๐.๔๑๖	๐.๔๑๖
	๑.๑.๓.๑ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละราย					

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รพก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.๒ ทราบภายใน ๑๕ วันหลังมีการเยี่ยมเยือน ๑.๑.๓.๒ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐ - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.๒ ทราบภายใน ๑๕ วันหลังมีการเยี่ยมเยือน	กฟฟ.ชั้น ๑ -๓ กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	กบส.(ก๒)	(๒) ๐.๕๘๕	๐.๕๘๕

	๑.๑.๓.๓ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	(๒) ๒.๐๐๐	๒.๐๐๐
--	--	------------------------------------	---------------	-------------------------	-----------	-------

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	หมายเหตุ ลูกค้าย่อย Streamline ในกิจกรรมตามข้อ ๑.๑.๓.๓ ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้าย่อย Streamline ในกิจกรรมตามข้อ ๑.๑.๓.๒ ๑.๑.๓.๔ การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม ๑.๒ เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี ๒๕๖๓) ร้อยละ ๑๐๐* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต. ผบค. ผบต.	- -	- -

๔๗

	๑.๓ การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-๐๐๒)	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-
	๑.๔ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM)	กฟจ.จบ. กฟส.น่ายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ๓) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี ๒๕๖๒ ภายในเดือน มี.ค.๒๕๖๓ - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี ๒๕๖๓ ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ฝวธ.(ภ๓) กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	มี.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ฝวธ.(ภ๓) ผบค. ผบต.		

	๑.๕ การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-
แผนงานที่ ๒ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	๒.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด	กฟจ.จบ. กฟส.นายายอาม	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบต.	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐) - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน ๕ วัน - กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๐ วัน - กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน ๑๕ วัน - กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน ๒๐ วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน ๒๔ ชม.					
	๔๙ (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน ๓๐ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน ๑๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๐ <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ๓) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ					
	๒.๒ ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) <u>เป้าหมาย</u> - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ ๘๐	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบป. FM ผบต. ผบง.	-	-
แผนงานที่ ๓ การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ	กฟจ.จบ.	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๓	ผบค.	(๒) ๐.๑๐๒	๐.๑๐๒

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	(Key Account Manager : KAMR) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน ๑ ครั้ง	กฟส.นายายอาม		ผบต.		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้าน Customer

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๓

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๓ สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๓ สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

๗. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ ๑</u> การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด	ผวธ.(ก๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวธ.(ก๓)	(๒) ๑๖.๒๐๐	๑๖.๒๐๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> - ทบทวน และคัดเลือกกระบวนการ/เครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design พร้อมกำหนดแนวทาง/กระบวนการ ให้เป็นมาตรฐานที่จุด Touchpoints ในทุกจุด ทั้งแบบ Online และ Offline					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563		ด้าน Internal Process			แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4		
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)			4. เป้าหมาย 2.91 1.075 69.84 14.86 ร้อยละ 5.18		
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงคุณภาพ			7. เป้าหมาย - รอค่าเป้าหมาย - รอค่าเป้าหมาย - รอค่าเป้าหมาย - รอค่าเป้าหมาย - ร้อยละ 97 - ร้อยละ 98 - ร้อยละ 97 - รอค่าเป้าหมาย		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 200 วงจร-กม.	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 90 วงจร-กม. 1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟภ.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ) 1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟภ.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ) 1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟภ.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ) 1.6 งานก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตามโครงการ) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (93 วงจร-กม.) 1.7 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตามโครงการ) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (151 วงจร-กม.)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผกป.	-	-
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
แผนงานที่ 2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3)	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟภ.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป.	-	-
แผนงานที่ 3 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (คพญ.1)	3.1 ก่อสร้าง/ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.มพย.,จท	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	กฟฟ.มพย.,จท	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	59 วงจร-กม.						
แผนงานที่ 4 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	4.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กาว.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	กาว.(ก2)	-	-
	4.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผบต.	-	-
	4.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูล ตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผบต., ผบง.	-	-
	4.6 ดำเนินการเร่งรัดงานปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟ ไฟฟ้าหน้างาน ให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (คงค้างจากปี 62) (เหลือ กฟอ.ศรีราชา)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIIFI & SAIDI การไฟฟ้าจุลจวงงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ.กำหนด	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด 4.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจุลรวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด รอค่าเป้าหมาย 4.9 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด 4.10 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้า เพื่อรองรับการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 1 (คพพ.1) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส รอเป้าหมาย (ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว) 4.11 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด 4.12 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI (ส่วนที่นอกแผนงาน กจฟ. จำนวน 12 นิคม) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.13 แผนยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมใน พื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก - ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2563	กฟย.กทผ. กฟส.อนยอ. กฟย.นคล. กฟย.กทผ. กฟฟ.มพย., กฟฟ.จท กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2)	ผกป. กฟฟ.มพย., กฟฟ.จท กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- - - - - - -	- - - - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.14 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 4.14.1 พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้งต่อปี <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย 4.14.2 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส 4.15 สำรองงบประมาณการ เพื่อเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ฟีดเดอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดนการไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> 100 % ของฟีดเดอร์ชนแดนการไฟฟ้านครหลวง รายงานผลภายในไตรมาส 2 4.16 เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ฟีดเดอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> รานงานผลทุกไตรมาส 4.17 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟช. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด ในระบบ SAP รอเป้าหมาย 4.18 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100 % ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือน/ครั้ง ระบบสายส่ง อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนิน งานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงาน	กฟส.อ.นยอ. กฟจ.ฉช., กฟอ.บปก. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มิ.ย..2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค..2563	กบช.(ก2) กบช.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กบช.(ก2) กบช.(ก2)	ผกป. กฟจ.ฉช., กฟอ.บปก. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ผกป. ผกป.	- - - - - -	- - - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.19 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 4.20 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จัดรวมงานละ 6 วงจร (โหลดสูงสุด 3 วงจร SAIFI สูงสุด 3 วงจร) จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ (รวมจำนวนครั้งการทำงานทั้ง T/R & T/L) <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 132 วงจร - รายงานผลทุกไตรมาส - 3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10 - 3 วงจร SAIFI สูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10 4.21 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือน/ครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10 4.22 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุอุปกรณ์ป้องกันที่ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ. ประจำเดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.23 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบข.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.20 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จัดรวมงานละ 6 วงจร (โหลดสูงสุด 3 วงจร SAIFI สูงสุด 3 วงจร) จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ (รวมจำนวนครั้งการทำงานทั้ง T/R & T/L) <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 132 วงจร - รายงานผลทุกไตรมาส - 3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10 - 3 วงจร SAIFI สูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.21 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือน/ครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.22 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุอุปกรณ์ป้องกันที่ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ. ประจำเดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.23 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.23.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รื้อค่าเป้าหมาย	กฟส.อน.ยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.23.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รื้อค่าเป้าหมาย	กฟส.อน.ยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.24 ตรวจสอบ หม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในไตรมาส 1	กฟส.อน.ยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	4.25 แก้ไขสถานะ หม้อแปลง Dummy (999) ให้เป็นสถานะปกติ <u>เป้าหมาย</u> ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50	กฟส.อน.ยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	4.26 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 98 สฟฟ., รายงานผลทุกไตรมาส	กบข.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	กบข.(ก2)	-	-
	4.27 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า (สถานี Unmanned) <u>เป้าหมาย</u> - มีจำนวนสถานีไฟฟ้า Unmanned มากกว่า 68 สถานี ที่มีความพร้อมการใช้งานไม่น้อยกว่า 95%	กบข.(ก.2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	กบข.(ก2)	-	-
	4.28 บำรุงรักษาอุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน และคาปาซิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงาน	กบข.(ก.2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	กบข.(ก2)	-	-
	4.29 ตรวจสอบสภาพ CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อน.ยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต.	-	-
	4.30 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.อน.ยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	ผบต.	-	-
	4.31 จัดทำแผนเพื่อกำหนด Safety Stock ของอุปกรณ์ CT PT แรงสูง	กฟส.อน.ยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการ				ผบต.		
แผนงานที่ 5 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	5.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) เป้าหมาย ดำเนินการภายใน ม.ค.2563	กาว.(ก2)	ม.ค.2563	กาว.(ก2)	กาว.(ก2)	-	-
	5.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. (ตามหนังสือเลขที่ ผคพ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต. ผกป.	-	-
	5.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บท) 1507/2561 ลว. 20 เม.ย. 2561) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต. ผกป.	-	-
	5.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต., ผบง.	-	-
	5.5 ใช้โปรแกรม ESISx สำหรับเร่งรัดการตั้งหนี้ กรณี การละเมิด เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2)	-	-
	5.6 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2562 และทำการแก้ไข ตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน รอกำเป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผกป.	-	-
	5.7 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนด	กฟส.อ.นยอ.	ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	กาว.(ก2) ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาสที่ 4/2563 5.8 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส 5.9 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กบส.(ก2) ผบต., ผบง.	-	-
	5.9 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กบส.(ก2) ผบต.	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	6.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กองที่เกี่ยวข้อง	ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 7</u> ปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลลูกค้า High Value	7.1 จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้ากลุ่ม High Value <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลไตรมาส 1 7.2 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า แผนงานการปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้ากลุ่ม High Value <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (ไตรมาส 2-4)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มี.ค..2563	กบส.(ก2)	กบส.(ก2)	-	-
	7.2 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า แผนงานการปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้ากลุ่ม High Value <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (ไตรมาส 2-4)	กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-ธ.ค..2563	กบส.(ก2)	ผบต.	-	-
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร	8.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งระบบวิทยุสื่อสารแบบดิจิทัลในพื้นที่ กฟก.2 ตามสัญญาเลขที่ บ.54/2562 ลว.11 ต.ค.2562 (จำนวน 27 Base station 1,104 ชุด) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 8.2 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสงตามสัญญาเลขที่ บ.39/2562 ลว.19 ก.ย.2562 (จำนวน 31 เส้นทาง (279 กิโลเมตร)) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรส.(ก2)	กรส.(ก2)	-	-
	8.2 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสงตามสัญญาเลขที่ บ.39/2562 ลว.19 ก.ย.2562 (จำนวน 31 เส้นทาง (279 กิโลเมตร)) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรส.(ก2)	กรส.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในไตรมาส 1	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	มี.ค. 2563	กอก.(ก2)	กอก.(ก๒)	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟฟ./กอก 2 ชิ้นงาน กฟส. 1 ชิ้นงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.กฟย. ทุกกอง	ส.ค. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ	-	-
	1.3 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.2 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	พ.ย. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ	-	-
	1.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟก. ในระดับ TRL3 ไปขยายผลทดลองใช้ เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.2 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น ฝวธ.(ก3) จำนวน 1 ชิ้น	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	พ.ย. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กองที่เกี่ยวข้อง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟผ. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563	กฟผ.2 ฟวธ.(ภ3)	พ.ย. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
--	---	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๕

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO๕ ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์	๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร - HR๒ พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและ	๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน	๔. เป้าหมาย - ร้อยละ ๑๐๐
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	ยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร - Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill	- ร้อยละ ๘๐
	๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM๔ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	๗. เป้าหมาย - ระดับ ๕

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การไฟฟ้าดีเด่น	๒.๑ เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร เป้าหมาย - จำนวน กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ ๕๐ - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ ๔๐ - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ ๓๐ หมายเหตุ ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี ๒๕๖๓	กฟส.นายายาม กฟย.หนองคล้า กฟย.แก่งหางแมว	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๓	คณะกรรมการ พิจารณาคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น กฟก.๒	(๒) ๐.๔๒๐	๐.๔๒๐
	๒.๒ นำการไฟฟ้าดีเด่นที่ได้รับเลือกเป็น Best Practice ขององค์กรไปขยายผล เป้าหมาย จำนวน ๑ แห่ง	หน่วยงาน ที่ได้รับ การคัดเลือก	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะกรรมการ พิจารณาคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น กฟก.๒	-	-