

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กพส.พ.01.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : √DI)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ100
- ร้อยละ100
- ร้อยละ100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : √DI)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ100
- ร้อยละ100
- ร้อยละ100

1

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน โปร่งใส, กอก.(ก2)	(ฟวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) ตามอนุมัติ ผวก. ลว.19 ม.ค.2564 (หนังสือที่ กกท. 52/2564 ลว.22 ม.ค.2564)	- จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เข้าร่วมกิจกรรม กฟช. ละ 350 คน (กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด)	กฟผ.2+กฟจ.ชม. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ดร. กฟจ.จช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(2)	(3) 0.035 (กกท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.035

2

<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอน งาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรม ต่างๆ ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> กฟช. ละไม่น้อยกว่า 200 คน	กฟผ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มิ.ย.2564	กาว.(ก2)	(2) 0.312	0.312
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มีอซี ปากยา KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณี ดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อดกราวด์) และได้รับ อนุญาตเจ้าหน้าที่จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อนปฏิบัติงาน ทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟช.กำหนดเป้าหมายจำนวน ตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	กฟผ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กาว.(ก2)	(2) 0.030	0.030
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเือน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟช. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชม., รย. กฟจ.จบ., ดร. กฟจ.จช.	ม.ค.-มิ.ย.2564	กาว.(ก2), กฟจ.ชม., รย. กฟจ.จบ., ดร. กฟจ.จช.	(2) 0.050	0.050
	3.2.3 ดำเนินการตามแผนยกระดับการดำเนินงานตามมาตรฐาน ความปลอดภัย PEA-SMS มาตรฐานที่ 1-7 <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงาน กฟช. ดำเนินการครบถ้วนตามมาตรฐาน ที่ 1-7 รายงานทุกไตรมาส	กฟผ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กาว.(ก2)	-	-

3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	พาดผ่าน ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อคอนสโตร จาก กสส. - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟผ. ที่ดำเนินการ ด้าน CSR	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(ก2)	(3) 0.010 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.010

5

<u>แผนงานที่ 6</u> สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง ***โครงการต่อเนื่อง ปี 2562-2564 (อนุมัติ ผวก. ลว. 30 ม.ค. 2562 ห้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พส) 79/2562 ลว. 23 ม.ค. 2562)	- ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนสำคัญ ปี 2564 กฟผ.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟดับ (ชุมชนไร้แผ่นดิน) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานการวิเคราะห์ผล/สรุปปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ภายใน 5 ต.ค. 64) และรายงานผล การดำเนินงานทุกไตรมาส (ภายในวันที่ 25 หลังสิ้นไตรมาส)	กฟผ.จบ., กฟผ.ลส.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(ก2)	(3) 0.200 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.200
<u>แผนงานที่ 7</u> ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟผ. ละ 1 ชุมชน กคส. (จค3)216/2564 ลว. 9 ก.พ. 2564	7.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า กับสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการ อาชีวศึกษา (สอศ.) การใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้า อย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน กฟผ.ละ 1 แห่ง ๆ ละ 50 คน 7.2 นำพนักงานและลูกจ้างของ กฟผ. นักศึกษา รวมทั้งช่างไฟฟ้า จิตอาสาจากโครงการ 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า และนักศึกษาที่ผ่าน การอบรมฯ เข้าร่วมปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน ขั้นพื้นฐานและการติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) พร้อมอบรมให้ ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัยให้กับพื้นที่ สาธารณประโยชน์ <u>เป้าหมาย</u> กฟผ. ละ 15 แห่ง (ประกอบด้วย วัด โรงพยาบาล โรงเรียน อย่างละ 5 แห่ง)	กฟผ.ตร., กฟผ.แหลมงอบ	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(ก2)	(3) 0.3614 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.3614
		กฟผ.ตร., กฟผ.แหลมงอบ	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(ก2)	(3) 0.0295 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0295

6

	7.3 กิจกรรม PEA ประชาชนร่วมใจระบบไฟมั่นคง <u>เป้าหมาย</u> - อบรมให้ความรู้ประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ปกครอง ส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) จำนวน 100 คน - อาสาสมัครมีการแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องอย่างน้อยคนละ 1-2	กฟผ.ตร.,	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(ก2)	(3) 0.0899	0.0899
--	---	----------	---------------	----------	------------	--------

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด 1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษ - กิจกรรมในการลดปริมาณการใช้กระดาษปริมาณกระดาษ <u>เป้าหมาย</u> ลดลง 40% จากปี 2560	กฟผ.2, กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.(ก2)	-	-

8

<u>แผนงานที่ 2</u> งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาส 1 - ต่อใบประเมิน กฟจ. รย. ดร. - สมัครใหม่/ กฟส. นยอ., บค.	กฟจ. รย., กฟจ. ดร., กฟส. นยอ., กฟส. บค.	ม.ค.-มี.ค. 2564	คณะกรรมการฯ	-	-
	2.2 ให้ดำเนินการตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว <u>เป้าหมาย</u> - ต่อใบประเมิน กฟจ. รย. ดร. - สมัครใหม่ กฟส. นยอ., บค. - กฟผ. ที่ได้รับใบประเมินจะต้องดำเนินการตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) อย่างต่อเนื่องและส่งรายงานผลการตรวจประเมินตนเองประจำทุกไตรมาส	กฟจ. รย., กฟจ. ดร., กฟส. นยอ., กฟส. บค.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะกรรมการฯ	-	-
	2.3 ให้ดำเนินโครงการสนับสนุนลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) <u>เป้าหมาย</u> กฟผ. ที่กำหนดเข้าร่วมโครงการ ให้รายงานผลการใช้ก๊าซเรือนกระจกเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟผ.2, กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส. อ. นยอ.	มค.-ธค.2564	คณะกรรมการฯ	-	-

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผป.02

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 3.95

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 17.00

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณและรายงานค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) เป้าหมาย รายงานผลทุกวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปช.กบญ.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 2 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูง	2.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 2.1.1 ผู้ใช้ไฟ ก่อนปี 2564 เป้าหมาย มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 กฟก.2 (รอกำเป้าหมาย)	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.ย.2564	ผบช.กชช.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบกิจกรรหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.1.2 ผู้ใช้ไฟ <u>ในปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่อนุมัติให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟฟ. ทนและ กฟส.อ.นยอ. แจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่ได้รับไฟ) กฟฟ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟฟ.2 กฟฟ ชั้น 1-2	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.(ก2)	-	-
	2.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 กฟฟ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟฟ.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.(ก2)	-	-
	2.3 ติดตามหนี้รายการก่อนเดือน ต.ค. 2563 ให้มีการชำระเงิน ภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม. และ กฟส.อ.นยอ.	กฟฟ.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ต.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีจะเกิดประเภทเอช รายใหญ่และเอกชนรายย่อย 2.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีจะเกิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด หากไม่สามารถเก็บค่าปรับได้ ภายใน 30 วัน นับแต่วันตั้งหนี้ ต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. เพื่อดำเนินคดี <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 2.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีจะเกิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าจะเกิดในระบบ SAP (ยกเว้น อยู่ระหว่างเจรจาต่อรองหรือดำเนินการตามกฎหมาย) 2.4.3 กชช. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บ ค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีจะเกิดการใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผล ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 2.5 เร่งรัดจัดเก็บค่าจะเกิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟฟ. รวบรวมเอกสาร หลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป 2.6 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าจะเกิดพาดสายสื่อสารให้ ดำเนินคดี ภายใน 1 ปี นับจากวันตั้งหนี้ ให้ครบถ้วนทุกราย <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ. และ กฟส.อ.นยอ. กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ. กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ. กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชช.(ก2) ผบน.กชช.(ก2) ผบน.กชช.(ก2) ผบน.กชช.(ก2) ผกม.กอก.(ก2)	- - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบกิจกรรหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.7 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยตามอนุมัติ รพท.(ก3) ลงวันที่ 30 พ.ย. 2563 ต่อท้ายหนังสือที่ ก.2 ฝบพ. 35087/2563 ลว. 30 ต.ค.2563 2.7.1 การเพพาชน1-3 และ กฟส.อ.นยอ. แดงตงคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กชช. <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.7.2 คณะทำงานติดตามหนี้ที่มีหนี้คงค้างจำนวนบิลตั้งแต่ 6 บิลขึ้นไปและรายงานความคืบหน้าการติดตามในระบบ ETSx <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 2.7.3 กชช. จัดทำ สรุบทวนค่ากระแสไฟฟ้าคางขาระของลูกหนี้ ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยเสนอตามลำดับชั้นและแจ้งคณะทำงานติดตามหนี้ในสังกัดฯ ดำเนินการ (อนุมัติ รพท.(ก3) ลว. 30 พ.ย. 2563 ข้อ 2 ต่อท้ายหนังสือที่ ก.2 ฝบพ. 35087/2563 ลว. 30 ต.ค.2563) <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน 2.8 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2564 2.8.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบใบสั่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุและให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟท.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ. กฟท.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ. กฟท.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค. 2564 พ.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชช.(ก2) ผบน.กชช.(ก2) ผบน.กชช.(ก2) ผบด.กบญ.(ก2)	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	2.8.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ รยณต์ชนเสาจนถึงดำนี ครบทุกราย ที่ตรวจพบในปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> กระบวนงานเร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน. กชช.(ก.2)		
	2.9 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice/e-Receipt : e-TAX) <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปช. กบญ.(ก.2)		
	3.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2564 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2563 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2564 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ) - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีจัดเก็บรายได้ไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมาย ประจำ กฟช. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ก.ย.2564 ม.ค.-เม.ย.2564 เม.ย.-มิ.ย.2564 ก.ค.-ก.ย.2564	ผบน.กชช.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	3.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างปี 2564 (ค่าสมทบการก่อสร้าง, ค่าบริการฯ รายปี) เป้าหมาย - จัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างปี 2564 ภายใน 45 วันหลังจากตั้งหนี้ในระบบ SAP จากยอดในระบบ TAMS - หลังจากวันครบกำหนด (45 วัน) หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ติดตาม ทวงถามให้ชำระครบถ้วนทุกราย ไม่เกิน 15 วัน - กรณีไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้หลังจากมีการทวงถาม ให้ส่งเรื่องให้ ผกม.กอก. เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายทุกราย ภายใน 15 วัน	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ก.ค.-ก.ย.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชช.(ก2)	-	-
	3.3 สำนักรวดการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกค่าพาดสายสื่อสารปี 2565 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ต.ค.-ธ.ค.2564	ผธท.กบล.(ก2)	-	-
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบด.กบญ.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 (งานก่อสร้างหยุดรอจัดหาพัสดุ) ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกโครงการ โดยนำข้อมูลจากระบบ OKR ที่มีสถานะ C3 มาคำนวณ เป้าหมาย งานสถานะ C3 ไม่เกินร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบทุกโครงการที่มีเฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบส.กบญ.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 6 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	6.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4 กฟก.1 1,107.981 ล้านบาท กฟก.2 1,260.332 ล้านบาท กฟก.3 895.965 ล้านบาท	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.กชช.(ก2)	-	-
	6.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 ซึ่งเกณฑ์ประเมินระดับ 5 มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท ไม่เกินร้อยละ 92	กฟก.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.กชช.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> รายงานข้อมูลประเมินความเสี่ยงของระบบการบริหารเงินสด (CM) ในรูปแบบ Dashboard	- ดำเนินการรายงานข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของระบบการบริหารเงินสด (CM) ของ กฟภ.2 ในรูปแบบ Dashboard <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกสิ้นเดือน	กฟภ.2	ก.พ.-ธ.ค.2564	ผปช. กบญ.(ก.2)	-	-
<u>แผนงานที่ 8</u> การใช้โปรแกรมระบบติดตามหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระประเภทเอกชนรายย่อยและราย (Dashboard และ ETSx)	- ใช้โปรแกรมระบบติดตามหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระประเภทเอกชนรายย่อยและรายใหญ่ (ETSx) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1	กฟภ.2 กฟฟ ชั้น 1-2 และ กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-มี.ค.2564	ผสจ. กรท.(ก.2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบกกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
--	--	----------------	-----------------	---------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

ด้าน Customer

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.๑

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4718
- ระดับ 4.4674
- ระดับ 4.4561
- ระดับ 4.4919
- ร้อยละ 15
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธเป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง - กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กอก.(ก2) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	-	-
	1.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กรท.(ก2) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.1-3 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรท.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business เป้าหมาย - ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด ให้ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด - สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค. 2564 ม.ค.-ธ.ค. 2564 ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 3.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1	ม.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) กรท.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.3.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟฟ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟผ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	(2) 0.016	0.016
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟผ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)		
	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กรท.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.3.2 กบล. ดำเนินการสุม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 3.3.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุมรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	(2) 0.010	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.3.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.อ.นยอ. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับที่เกิดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่เกิดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.อ.นยอ. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส.อ.นยอ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส.อ.นยอ. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กฟพ.(สพ)13/2564 ลว. 8 มกราคม 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box)	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2) กรท.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก2) รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฟลอ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 3.5 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา โดยตรวจวัด และวิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 3.5.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟ ให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 42 แห่ง (20 นิคม)	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ใน จ. จ.ชลบุรี, จ.ระยอง กฟฟ.ใน จ. จ.ชลบุรี, จ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค. 2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2)	- (2) 0.100 -	- 0.100 -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย 2 ประเภทกิจการ - กฟอ.ปลด. บ.ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์) - กฟฟ.มตพ. บ.สยามยามาโดะ จำกัด (หลอมเหล็ก) - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังทำการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า	กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	3.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย 2 แห่ง - กฟฟ.บึง บ.ชลบุรี คลีน เอ็นเนอจี จำกัด - กฟฟ.มตพ. บ.เอสซีจี ซีเมนต์ จำกัด - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังทำการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า	กฟฟ.บึง กฟฟ.มตพ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-

9. แผนปฏิบัติ
(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)
(Activities / Action Steps)

10.
สถานที่

11.
ช่วงเวลา

12.	หน่วยงานหลัก
-----	--------------

3.งบประมาณ
(ล้านบาท)
(1) ลงทุน
(2) ทำการ
(3) อื่น ๆ

รวม
(ล้านบาท)

3.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการ
ของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ,
หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร)

กฟอ.ปลด.,
กฟฟ.มตพ.

ม.ค.-ธ.ค.2564

กบล.(ก2)

—

—

เป้าหมาย 2 ประเภตกิจการ

- กฟอ.ปลด. บ.ฟอร์ต มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์)
- กฟฟ.มตพ. บ.สยามยามาโดะ จำกัด (หลอมเหล็ก)
- จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังจากการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า

3.5.3 สมตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP)

กฟฟ.บึง
กฟฟ.มตพ.

ม.ค.-ธ.ค.2564

กบล.(ก2)

—

—

เป้าหมาย 2 แห่ง

- กฟฟ.บึง บ. ชลบุรี คลื่น เอนเนอร์ยี จำกัด
- กฟฟ.มตพ. บ.เอสซีซี ซีเมนต์ จำกัด
- จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังจากการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.6 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.6.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟกัดหม้อแปลง 3.6.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.(ก2) กชข.(ก2) กบล.(ก2) กชข.(ก2) กบล.(ก2)	ม.ค.-ก.พ. 2564 ม.ค. 2564 ก.พ. 2564 ม.ค.-ก.พ. 2564	กบล.(ก2) กชข.(ก2) กบล.(ก2) กชข.(ก2) กบล.(ก2)	- - -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.1 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> - ฝอภ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด - กฟภ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานพร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2) ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2) ฝอภ.(ภ3)	-	-
	4.2 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.อ.นยอ. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟภ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.3 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ 4.3.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.1 4.3.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย, รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลัง หมายเหตุ - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.2 - กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเยี่ยมลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564 เม.ย.-ธ.ค. 2564	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	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	5.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 5.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. เป้าหมาย - กฟก.2 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 5.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟส.อ.นยอ. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ต.ค. 2564 ม.ค.-ก.พ. 2564 มี.ค.-ก.ย. 2564 ต.ค.2564 ม.ค.-มี.ค. 2564	กบล.(ก2) (คณะทำงาน) กบล.(ก2) (คณะทำงาน)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - ฝอภ.(ภ3) หรือ ฝลด. การดบบริการรับคำร้องขอใช้ไฟผ่าน PEA Shop เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อยมาก หากมีผู้ขอใช้ไฟในขณะที่มีผู้ใช้ไฟมาชำระเงินค่าไฟจำนวนมาก จะส่งผลให้รอคอยนาน และเกิดข้อร้องเรียนได้ - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) สรุปผลฯ ภาพรวม กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตร 5.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานภาพรวม ภายใน 20 วันหลังสิ้น	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค. 2564 ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2)	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.อ.นยอ. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อย ทั้งหมด (CA) ของปี 2563 รายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฟอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2563	กรท.(ก2)	-	-
	5.5 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับ รอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ฟอภ.(ก3) 261/2563) รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวมของ กฟก.2 พร้อมจัดส่ง ฟอภ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.จช. กฟอ.บปภ. กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับ ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟผ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กฟผ.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.7 แผนการปรับปรุงการบริการลูกค้าตามแผนงานการยกระดับมาตรฐาน การให้บริการของคณะทำงานฯ ด้าน service <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จตามกิจกรรมที่คณะทำงานกำหนด	กฟผ.ที่ เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค. 2564 ม.ค.-มี.ค. 2564 เม.ย.-ธ.ค. 2564 เม.ย.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2) ผอ.ก.(ก3)	-	-
	5.7 แผนการปรับปรุงการบริการลูกค้าตามแผนงานการยกระดับมาตรฐาน การให้บริการของคณะทำงานฯ ด้าน service <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จตามกิจกรรมที่คณะทำงานกำหนด	กฟผ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
--	--	----------------	-----------------	---------------------	---	------------------

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account	4. เป้าหมาย - ระดับ 4.3979
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account	7. เป้าหมาย - รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการ	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	(2) 4.593	4.593

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 100) 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 106 ราย (ร้อยละ 100) 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 272 ราย (ร้อยละ 100) - กฟฟ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					

34

	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นโย.	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-
--	---	------------------------	-------------------	----------	---	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus หลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) กับลูกค้าโดย บันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-

- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus หลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
---	--	--	--	--	--

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>หมายเหตุ</u> ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รพก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ.1-3 - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus หลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	(2) 0.416	0.416

36

	1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.2 จำนวน 20 กฟฟ. (ยกเว้น กฟอ.บฉ., สอด.) <u>หมายเหตุ</u> ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	(2) 2.000	2.000
	1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกสาย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความ - กิจกรรมสนับสนุนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus หลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					

1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-
เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/ สิ้นไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้น					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	ไตรมาส 2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียน กลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม.	กฟฟ.ชั้น กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2)	-	-

	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) จัดทำรายงานสรุปในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 20 วันหลัง					
--	--	--	--	--	--	--

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	สิ้นเดือน <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ฝอภ.(ก3) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟภ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564 ม.ค.-มี.ค. 2564 เม.ย.-ธ.ค. 2564	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2)	-	-

<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ฝอภ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝลด. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบพร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. ดำเนินการตามแผนการสร้าง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค. 2564	ฝอภ.(ก3) กบล.(ก2)	-	-
--	--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------	---	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ลูกค้า รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และ ในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (รต)					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

ด้าน Customer

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.:

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา
PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)		- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey			- ร้อยละ 100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาระบบงานตาม PEA Customer Journey <u>เป้าหมาย</u> - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝลด. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey <u>หมายเหตุ</u> รวแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๕๓)	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ก.ย. ๒๕๖๔	ฝอภ.(ภ3)	-	-

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมือง
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)

4. เป้าหมาย

- 2.55 ครั้ง/ราย/ปี
- 1.036 ครั้ง/ราย/ปี
- 61.20 นาที/ราย/ปี
- 13.364 นาที/ราย/ปี
- ร้อยละ 5.26

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมือง
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมือง
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟฟ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

7. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 99
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 40.00 วงจร-กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)	-	-
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 80.000 วงจร-กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 2 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมือง (คพญ.1)	2.1 ก่อสร้าง/ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 59 วงจร-กม.	กฟฟ.มพย., จท	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนา Strong Grid	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ นำส่งข้อมูล เพื่อเข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvw.(ก2)	-	-
	3.2 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.3 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จดรวมงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส 3.4 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 4 กฟฟ. จดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 4 กฟฟ. กฟจ.จันทบุรี รวมสังกัด, กฟอ.แกลง., กฟอ.สอยดาว, กฟอ.พาสีโขม 3.5 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.2 กฟฟ.เมืองพัทยา, จอมเทียน 3.6 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ในพื้นที่เขตชนแดน กฟน. ให้มีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนคณะทำงานและนำเสนอขออนุมัติแผนงาน - ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด - ติดตามและรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.สอ., กฟอ.พน. กฟฟ.มพย., กฟฟ.จท กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2)	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.7 รายงานผลการดำเนินการเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวนไฟฟ้าที่เกี่ยวข้อง กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ม.ค.-ธ.ค.2564 กปบ.(ก2) - - ฟีดเดอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส					
	3.8 จัดทำแผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ม.ค.-ธ.ค.2564 กปบ.(ก2) - - ควบคุมค่า SAIFI & SAIDI โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเปลี่ยนสาย, ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 31 นิคม					
	3.9 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. กฟฟ.ชั้น 1-3, ม.ค.-ธ.ค.2564 กบข.(ก2) - - (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความ คืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 17,963.00 กม.	กฟส.อ.นยอ.				
	3.10 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ครบถ้วนตามแผนงานที่ กำหนดโดยใช้ โปรแกรมประยุกต์ Application APSA โดยตรวจสอบและติดตามผล ดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP				-	-
	3.10.1 ตรวจสอบระบบสายส่ง ครบถ้วนทุกวงจรอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2564	กบข.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.10.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง ครบถ้วนทุกวงจรอย่าง 6 เดือนต่อครั้ง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส 3.10.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงต่ำ ที่เชื่อมต่ออยู่กับหม้อ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 33 ของที่มีอยู่ในระบบ จะประเมินผลตอนสิ้นปี <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส 3.11 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและ ระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน จาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2564 ม.ค.-ธ.ค..2564 ม.ค.-ธ.ค..2564	กบข.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.12 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับ ปี 2563 กฟฟ. จดรวมงานละ 6 วงจร (3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด SAIFI สูงสุด 3 วงจร) จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ (รวมจำนวนครั้งการทำงานทั้ง T/R & T/L) เป้าหมาย - จำนวน 132 วงจร - รายงานผลทุกไตรมาส - 3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ - ลดลงร้อยละ 10 - 3 วงจร SAIFI สูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10 3.13 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการหยุดของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) เฉพาะระบบจำหน่าย 22 เครือ โดยใช้ข้อมูลจาก OMS เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้และอุปกรณ์ - กฟก.2 ลดลงร้อยละ 5 3.14 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุอุปกรณ์ที่ลงพื้นที่ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ. ประจำเดือน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.อ.นยอ. กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2) กปช.(ก2) กปบ.(ก2)	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.15 ประเมินความสำเร็จจากสัดส่วนค่าใช้จ่าย (Base Line) จาก ในสำนักงาน ZOM1, ZPM2, ZPM4 3.15.1 สัดส่วนค่าใช้จ่ายงานแก้ไข น้อยกว่าร้อยละ 15 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 3.15.2 สัดส่วนค่าใช้จ่ายงานบำรุงรักษา มากกว่าร้อยละ 75 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 3.16 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.16.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลง ติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 8,638 เครื่อง 3.16.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลง ติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 2,609 เครื่อง 3.17 สรุปรายงานผล การแก้ไขหม้อแปลงที่ทดสอบ เติบโต กว่า มาตรฐานที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ 100 % ของข้อมูลปี 2563	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กบข.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2)	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.18 ตรวจสอบ หม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS <u>เป้าหมาย</u> - กวว.(ก2) จัดส่งรายงานข้อมูลหม้อแปลง ในระบบ GIS เท กบล.(ก2) ภายในเดือน ม.ค. 2564 - กบล.(ก2) จัดทำแผนงานแก้ไขสถานะหม้อแปลง Dummy (000) ในระบบ GIS แล้ง แจ้ง กฟฟ. ชั้น 1-3 ภายในไตรมาส 1 3.19 แก้ไขสถานะ หม้อแปลง Dummy (999) เทเบิ้ลสถานะ ปกติ <u>เป้าหมาย</u> ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50 3.20 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 100 สฟฟ. 3.21 ตรวจสอบและปรับปรุงระบบ SCADA ของ สถานีไฟฟ้า (สถานี Unmanned) <u>เป้าหมาย</u> มีจำนวนสถานเฝ้า Unmanned มากกว่า 68 สถานี ที่มีความพร้อมความใช้งานไม่น้อยกว่า 95% 3.22 ปรับปรุงระบบความปลอดภัยของศูนย์ควบคุมระบบ เตอร์ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงาน	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กวว.(ก2), กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2)	- - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	3.23 ตรวจสอบสภาพ CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	3.24 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	3.25 ทบทวน Safety Stock อุปกรณ์ CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการภายในไตรมาส 1	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ. นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2), คณะทำงานฯ	-	-
	4.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) <u>เป้าหมาย</u> กำหนดเป้าหมายภายในเดือน มี.ค. 2564	กฟฟ.ชั้น 1-3	มี.ค.2564	กvv.(ก2)	-	-
	4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้าน Technical Loss 10 มาตรา <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมাত্রการเพิ่มเติมจาก ผลฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	-	-
	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้าน Non Technical Loss 10 มาตราการ ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมাত্রการเพิ่มเติมจาก ผลฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-

4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาบริหารจัดการ	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
--	--------------	---------------	----------	---	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	ด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.5 ตรวจสอบวัดโหลดหม้อแปลงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามผลวิ ด้วยโปรแกรม LDCad ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และทำการแก้ไข ตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องที่เกินร้อยละ 75, รายงานผลทุกเดือน หม้อแปลง 1 เฟส 588 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 929 เครื่อง 4.6 วิเคราะห์โหลดหม้อแปลง โดยใช้โปรแกรม LDCad เพื่อกำ เป็นแผนปี 2565 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลด น้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 4.7 ตรวจสอบหม้อแปลงติดตั้งหม้อแปลง/สับเบรกเกอร์ ของผู้เช่าเพ รายในก Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส 4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	4.6 วิเคราะห์โหลดหม้อแปลง โดยใช้โปรแกรม LDCad เพื่อกำ เป็นแผนปี 2565 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลด น้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟฟ.ชั้น 1-3	ต.ค.-ธ.ค.2564	กวว.(ก2)	-	-
	4.7 ตรวจสอบหม้อแปลงติดตั้งหม้อแปลง/สับเบรกเกอร์ ของผู้เช่าเพ รายในก Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-

4.9 เปรียบเทียบงานก่อสร้าง สฟพ.ชั่วคราว เหลวเสร็จ ตามเวลาท กำหนด	กคค.(ก2),	ม.ค.-ธ.ค.2564	กคค.(ก2)	-	-
---	-----------	---------------	----------	---	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 4 สถานี (สฟฟ.สฟ.ปิ่นทอง , สฟฟ.ศรีราชา , สฟฟ.หนองใหญ่ , สฟฟ.เขาคิชฌกูฏ)	กบข.(ก2)				
แผนงานที่ 5 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	5.1 วิเคราะห์ปัญหาในระบบไฟฟ้าแรงต่ำด้วย LD CAD เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 1	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มี.ค.2564	กวว.(ก2)	-	-
	5.2 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบไฟฟ้าแรงต่ำจาก เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2564	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-เม.ย.2564	กวว.(ก2)	-	-
	5.3 ติดตามการรายงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบไฟฟ้าแรงต่ำจาก ข้อ 5.2 เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2-4	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-ธ.ค.2564	กวว.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 6 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	6.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.	-	-
แผนงานที่ 7 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร	7.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งระบบ วิทยุสื่อสารแบบดิจิตอล ในพื้นที่ กฟก.2 ตามสัญญาเลขที่ บ.54/2562 ลว.11 ต.ค.2562 (จำนวน 27 Base station 1,104 ชุด) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-

	7.2 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งเคเบิลใย	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-
--	--	----------	---------------	----------	---	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	นำแสง ตามสัญญา ข.51/2563 ลว.22 พ.ค. 2563 (จำนวน 8 เส้นทาง) (189 กิโลเมตร) และสัญญา จ.106/2563 ลว.30 ก.ย. 2563 (จำนวน 6 เส้นทาง (43 กิโลเมตร) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส					
	7.3 ประสานงานส่วนต่อขยายโครงข่าย IP Access Network (จำนวน 3 สัญญา 86 แห่ง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-
	7.4 งานจัดซื้อระบบโทรทัศน์วงจรปิด CCTV การไฟฟ้าจุฬารวมง (ตามสัญญา ปก.บ.136/2563 ลว.29 ก.ย. 2563) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งส่งเสริมที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานติดตาม Data Cleansing ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ	1.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU เป้าหมาย ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvv.(ก2)	-	-
	1.2 ความถูกต้องเชิงคุณภาพของระบบแรงต่ำในระบบ GIS เป้าหมาย ร้อยละ 98 รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvv.(ก2)	-	-
	1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ เทียบกับระบบ ADS เป้าหมาย ร้อยละ 96 รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvv.(ก2)	-	-

	1.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	-	-
--	--	-----------------------------	---------------	----------	---	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย ร้อยละ 100, รายงานผลทุกไตรมาส 1.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วยในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 เป้าหมาย ร้อยละ 90, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvv.(ก2)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรม	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. 2564	กฟก.2	ม.ค.-เม.ย.2564	กอก.(ก2), คณะทำงานฯ	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2564 (Product innovation และ Process Innovation) <i>กองภายในเขต กองละ 2 ชิ้นงาน</i> <i>กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟฟ.ละ 2 ชิ้น</i> <i>กฟส. กฟฟ.ละ 1 ชิ้น</i>	กฟก.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ส.ค.2564	กอก.(ก2), คณะทำงานฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟภ. ไปขยายผล ทดลองใช้ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2564 กฟภ.2 จำนวน 3 ชิ้น 1.4 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มรายงานสรุปผลจนวนขนงานสงประดิษฐ์พัฒนาขนภายใน กฟภ. และสรุปผลการขยายผลทดลอง เชนงานสงประดิษฐ์ภายใน กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2564	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(ก2), คณะทำงานฯ	-	-
	1.4 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มรายงานสรุปผลจนวนขนงานสงประดิษฐ์พัฒนาขนภายใน กฟภ. และสรุปผลการขยายผลทดลอง เชนงานสงประดิษฐ์ภายใน กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2564	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(ก2), คณะทำงานฯ	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)		ด้าน Learning and Growth		แบบฟอร์ม กพส.พป.01	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม		- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)		- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	
		4. เป้าหมาย		- ระดับ 5	
		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน		6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	
		- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)		- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	
		7. เป้าหมาย		- ระดับ 5	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	- ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดผ่านระบบ PEATA <u>เป้าหมาย</u> มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานในสังกัดร้อยละ 100 ให้แล้วเสร็จตามที่ กรบ.กำหนด	กฟก.2 ทุกกอง, กฟฟ. 1-3, กฟส.อ.นยอ., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก. (ผบก.)	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนาทักษะพนักงานด้านสิทธิสวัสดิการ	- จัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านสิทธิสวัสดิการ ประจำปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> พนักงานที่มีรายชื่ออบรม ต้องเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ตามที่ กสท. กำหนด	กฟก.2 ทุกกอง, กฟฟ. 1-3, กฟส.อ.นยอ., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก. (ผบก.)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
--	---	----------------	-----------------	-------------------------	---	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กพส.ผป.01

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	4. เป้าหมาย - ร้อยละ 100
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	7. เป้าหมาย - ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	1.1 ผู้บริหารระดับสูง (รผก., ผชก.) มีส่วนร่วมในการสื่อสารวิสัยทัศน์ทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้บุคลากรในสังกัดทราบ ผ่านการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม, การจัดสัมมนา, การจัดฝึกอบรม, งาน KM Day เป็นต้น เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 4 กฟก.2 จำนวน 3 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก. (ผพอ.)	-	-
	1.2 ประเมินผลการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในข้อ 1.1 เป้าหมาย พนักงานในสังกัดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ตอบแบบประเมิน	กฟก.2 ทุกกอง, กฟฟ. 1-3,	ม.ค.-มิ.ย.2564	กอก. (ผพอ.)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ภายในไตรมาส 2 (ตามที่ กพค.กำหนด)	กฟส.อ.นยอ., กฟย.				

60						
	1.3 ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของทีมงานจัดการความรู้ (KM Facilitator) ในการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ดำเนินการดังนี้ (1) คัดเลือกทีมงานจัดการความรู้ (KM Facilitator) ตามคุณสมบัติที่กำหนดของหน่วยงาน (KM Ambassador) (2) KM Facilitator ที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้าร่วมการพัฒนาศักยภาพและทักษะครบถ้วนตามที่องค์กรกำหนด เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน <u>ธันวาคม 2564</u> - หน่วยงานระดับกอง - กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟก.2 ทุกกอง, กฟฟ. 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก. (ผพอ.)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
--	---	----------------	-----------------	-------------------------	---	------------------

61						
	กระบวนการ ปฏิบัติงานหรือการสร้างนวัตกรรม (1) เลือกตัวชี้วัดหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญของสายงาน/สำนักโดยพิจารณาจากเกณฑ์การคัดเลือกตัววัดที่สำคัญ พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work system) (2) เลือกคู่เทียบ โดยพิจารณาจากเกณฑ์การคัดเลือกคู่เทียบเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปี 2563 ของตัวชี้วัดหรือทำงานที่สำคัญของสายงาน/สำนัก กับคู่เทียบ เพื่อวิเคราะห์หาแตกต่างระหว่างการดำเนินงานในปัจจุบัน กับเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต (Gap Analysis) (3) นำผลการวิเคราะห์มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดหรือ สร้างนวัตกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (4) ประเมินผล และทบทวนกระบวนการ พร้อมทั้งถอดบทเรียน (Lesson Learned) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ วิธีการ และผลลัพธ์ ที่กับความสำเร็จหรือความไม่สำเร็จจากการดำเนินงานใน'กิจกรรม (5) ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการอย่างน้อยหน่วยงานละ 1 กระบวนงาน โดยดำเนินการครบทุกกิจกรรม (1-5) ให้แล้วเสร็จภายใน 31 - หน่วยงานระดับกอง - กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟก.2 ทุกกอง, กฟฟ. 1-3	ม.ค.-ก.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ จัดการความรู้ กฟก.2	-	-

62						
	1.5 การดำเนินการจัดการความรู้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(Stakeholder) (1) เลือกหน่วยงานจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ (2) กำหนดสารสนเทศ/ความรู้ที่ต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วน ได้คัดเลือก โดยวิเคราะห์จากประเด็น ปัญหา/อุปสรรค ที่ผ่านมา การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในระดับ ความสำคัญปานกลาง ถึง สำคัญมาก (3) แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ที่ได้กำหนดกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียผ่านกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือ (Collaboration), การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practices), (Benchmarking) เป็นต้น (4) จัดทำสื่อองค์ความรู้และจัดเก็บในระบบสารสนเทศของ หน่วยงาน หรือ ระบบ KMS (5) นำองค์ความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ หรือสร้าง นวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการครบ 5 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายใน 31 ธันวาคม 2564			ดำเนินการ จัดการความรู้ กฟภ.2		

แผนงานที่ 2 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐาน การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐาน	2.1 จัดทำเกณฑ์ประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟ ภาค 3 และแผนดำเนินการ พร้อมนำออกใช้งานประเมินผล การดำเนินงานของ กฟฟ. ต่างๆ ตามเกณฑ์	กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟส.นยอ., กฟย.	ม.ค.-ต.ค.2564	คณะกรรมการ คัดเลือก กฟฟ. ดีเด่น กฟภ.2	(2) 0.420	0.420
---	---	------------------------------------	---------------	---	-----------	-------

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
การปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ในสังกัด ได้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง , ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 กฟส.อ.นยอ. จำนวนร้อยละ 80, ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 กฟย. จำนวนร้อยละ 80, ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 จำนวนหน่วยงานที่ต้องผ่านเกณฑ์ประเมิน (ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70) - กฟฟ. ชั้น 1-3 จำนวน 22 แห่ง - กฟส.อ.นยอ. จำนวนร้อยละ 80 = 13 แห่ง - กฟย. จำนวนร้อยละ 80 = 19 แห่ง 2.2 ขยายผล Best Practice โดยพิจารณาคัดเลือกจากผลงานของการไฟฟ้าที่ได้รับรางวัลดีเด่น หรือรางวัลอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละ 1 เรื่อง					
		กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก. (ผพอ.)	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564		ด้าน Learning and Growth		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01	
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)					
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม		- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน		4. เป้าหมาย	
				- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัล - ร้อยละ 100	
				- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล - ร้อยละ 100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
--	---	----------------	-----------------	-------------------------	---	------------------

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ	7. เป้าหมาย - ร้อยละ 100
--	---	------------------------------------

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	1.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning โดยติดตั้งระบบให้พร้อมใช้งาน - แต่งตั้งคณะทำงาน - ปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องตาม Competency - นำเนื้อหาขึ้นระบบ e-learning ให้พร้อมใช้งาน เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2564 ม.ค.2564 มี.ค.-ส.ค. 2564 มิ.ย.-พ.ย. 2564	คณะทำงาน การพัฒนา การเรียนรู้ กฟก.2	(2) 0.100	0.100

65						
	1.2 จัดทำโปรแกรม AI/Chatbot สำหรับระบบงานภายในองค์กร (ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ตอบคำถามบ่อย) - แต่งตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผน - ดำเนินงานตามแผน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 มี.ค.-ธ.ค.2564	ฝบป., ฝบว., ฝบพ.	(2) 0.013	0.013

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ 40/2562 ลว.15 ก.พ. 2562) <u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	<u>เป้าหมาย</u> กฟช. ละ 3 เรื่อง - การใช้งานระบบ Video Conference <u>เป้าหมาย</u> มีจำนวนการจัดประชุมชี้แจงผ่านระบบ Video Conference ทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนการประชุมชี้แจงตามแผนงาน - จัดอบรมหลักสูตรผ่านระบบ e-learning <u>เป้าหมาย</u> - ให้มีผู้ลงทะเบียนอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงาน ดังนี้ กฟก. 2 จำนวนผู้ลงทะเบียนอบรมฯ ไม่น้อยกว่า 1,177 คน - ให้มีจำนวนผู้ผ่านการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนผู้ลงทะเบียนอบรม	กฟก.2 ทุกกอง, กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.อ.นยอ. กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2564 มี.ค.-ธ.ค.2564	กฟก.2 คณะทำงาน ขับเคลื่อนการพัฒนา การเรียนรู้ กฟก.2	- -	- -

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)		ด้าน Learning and Growth		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความ	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน	4. เป้าหมาย - ร้อยละ 100		
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความ	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับความยั่งยืน	7. เป้าหมาย - ร้อยละ 100		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(1) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรับทราบผลสำรวจ มีส่วนกำหนดแผนยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและแผนค่านิยมและวัฒนธรรมของบุคลากร ประจำปี (ระดับสายงาน/สำนัก) ผ่าน Website ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้ดำเนินการตามให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 ส.ค. 2564 (2) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานสนับสนุนให้เผยแพร่แผนยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของบุคลากร ประจำปี (ระดับสายงาน/สำนัก) โดยมีการ Show & Share รายละเอียดแผนงานและเหตุผลความจำเป็นในดำเนินงานตามแผนให้พนักงานและลูกจ้างในสังกัดรับทราบหรือปฏิบัติตามได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ส่งผ่าน PEA E-mail ถึงและลูกจ้างในสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต เป็นต้น (3) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานติดตามการรายงานผลความก้าวหน้าของแผนฯ โดยรายงานผ่าน Website ภายในวันที่ 14 (4) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานติดตามผลความก้าวหน้าของแผนฯ โดย ณ สิ้นปีต้องดำเนินการตามแผนให้แล้วเสร็จไม่กว่าร้อยละ 100					

	(5) หน่วยงานที่ได้ผลสำรวจความผูกพันของบุคลากรดีขึ้นกว่าปี 2563 และ/หรือได้ผลสำรวจการรับรู้พฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร (KRUSIED) ดชนกว่า 2563 มา Show & Share แนวทางและกิจกรรมการยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและการเสริมสร้างค่านิยมให้สายงาน/สำนัก อื่นๆรับทราบภายในไตรมาสที่ 4 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการครบ 5 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
--	--	--	--	--	--	--

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงาน หลัก	3.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)	
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	2. การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ. เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขฯ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 กิจกรรม	ทุกกอง, กฟฟ. ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟผ.2	(2) 0.300	0.300	
			ม.ค.-มี.ค.2564				
			ม.ค.-มี.ค.2564				
			ม.ค.-ธ.ค.2564				
	2.2 สํารวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง เป้าหมาย ดำเนินกิจกรรมครบถ้วนตามแผนงานของแต่ละหน่วยงาน	กฟผ.2	ต.ค.-พ.ย.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟผ.2	-	-	
	2.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร ปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือน ธ.ค. 2564	กฟผ.2	พ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กรฯ	-	-	