



แผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๓



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออรัญประเทศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคกลาง)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.อรัญประเทศ ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ อป.(บห.) /๒๕๖๓ วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง ขอนำส่งหนังสือแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓ ของ กฟอ.อรัญประเทศ

เรียน อก.บล.ก.๑

ตามหนังสือที่ ก.๑ กบล.(ผธ.)๑๕๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๓ ให้
กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ดำเนินการจัดทำหนังสือแผนปฏิบัติการประจำปีหน่วยงาน ปี ๒๕๖๓ และจัดส่งหนังสือ
แผนปฏิบัติการดังกล่าวให้ ผผธ.กบล.ก.๑ จำนวน ๑ เล่มนั้น

กฟอ.อรัญประเทศ ขอนำส่งหนังสือแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๓ ของ กฟอ.อรัญประเทศ
มาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว ทั้งนี้ได้วาง File ไว้ที่ <FTP://๑๗๒.๒๓.๑.๑๐> >๐๗ ผผธ.กบล.ก.๑ >แผนปฏิบัติการ
ประจำปี ๒๕๖๓ กฟอ.อรัญประเทศ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายบรม ศิลปชัย)
ผจก.กฟอ.อรัญประเทศ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นบช.๘

ถึง ผจก.กฟอ.อป.

เลขที่ ก.๑ อป.(บห.)

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งหนังสือแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓ ของ กฟอ.อรัญประเทศ

เรียน ผจก.กฟอ.อป ผ่าน รจก.(บ)

ตามหนังสือที่ ก.๑ กบล.(ผธ.)๑๕๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๓ ให้
กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ดำเนินการจัดทำหนังสือแผนปฏิบัติการประจำปีหน่วยงาน ปี ๒๕๖๓ และจัดประชุมชี้แจง
ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการประจำปี ให้กับพนักงานรับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน พร้อม
รายงานผลแผนปฏิบัติการดังกล่าวให้ ผผธ.กบล.ก.๑ รับทราบภายในวันที่ ๒๕ ของเดือนหลังสิ้นทุกไตรมาส
ดังนั้น จึงขอนำส่งแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓ ของ กฟอ.อรัญประเทศ และ กฟฟ.
ในสังกัด โดยวาง File ไว้ที่ <FTP://๑๗๒.๒๓.๑.๑๐> > Go๗๑๐๑ กฟอ.อรัญประเทศ> แผนปฏิบัติการ
ประจำปี ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวิไล ศิลปชัย)

นบช.๘ กฟอ.อป.

ที่ ก.๑ อป.(บห.)...../๒๕๖๓

รจก.(ท,บ), ผชน.๙, ผจก.กฟส., นบช.๘, หผ.ทุกแผนก, ผจก.กฟย. นทน.จป.,พคค. และคณะกรรมการฯ

เพื่อทราบและถือปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการต่อไปด้วย

(นายบรม ศิลปชัย)

ผจก.กฟอ.อป.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออรัญประเทศ

ที่ ก.๑ กฟอ.อป (บห) ๐๐๑/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.อป. ประจำปี ๒๕๖๓

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติการ และการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการของ กฟอ.อรัญประเทศ ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จัดทำแผนปฏิบัติการของ กฟอ.อรัญประเทศ ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้

ก. คณะกรรมการแผนปฏิบัติการ ของ กฟอ.อรัญประเทศ

๑. นายบรม ศิลปชัย	ผจก. กฟอ.อรัญประเทศ	ประธานกรรมการ
๒. นายชลนที ศรีโหมด	รจก.(ท) กฟอ.อรัญประเทศ	รองประธานกรรมการ
๓. นางมลิวลย์ แยมเกษร	รจก.(บ) กฟอ.อรัญประเทศ	รองประธานกรรมการ
๔. นายต่อพงษ์ ยุธาวาร	ผจก. กฟส.วัฒนานคร	รองประธานกรรมการ
๕. นายณัด ริมขจร	ผจก. กฟย.ตาพระยา	รองประธานกรรมการ
๖. นายสุทธินันท์ พอสอน	ผจก. กฟย.โคกสูง	รองประธานกรรมการ
๗. นายวิเชียร รัตน์สินธบ	ผจก. กฟย.คลองหาด	รองประธานกรรมการ
๘. นายจรัส ยิงหาญ	ผชน.๙ กฟอ.อรัญประเทศ	กรรมการ
๙. หผ.ทุกแผนก	กฟอ.อรัญประเทศ	กรรมการ
๑๐. นางสาวอำภา อุทิศงาม	พคค.(ห้อง LAN) กฟอ.อรัญประเทศ	กรรมการ
๑๑. นายมณฑิเตอร์ สมวี	ชผ.บค. กฟอ.อรัญประเทศ	กรรมการ/เลขานุการ
๑๒. นางวิไล ศิลปชัย	นบช.๘ กฟอ.อรัญประเทศ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ วางนโยบาย กำหนด กำกับและดูแลจัดทำแผน/รายงานแผนปฏิบัติการของ กฟอ.อรัญประเทศ

ข. คณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติการ ของ กฟอ.อรัญประเทศ

๑. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑.๑ นายจินตวัฒน์ กอหงษ์	ผจก. กฟอ.อป.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๑.๒ นายมณฑิเตอร์ สมวี	ชผ.บค.กฟอ.อป.	รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๑.๓ นางสาวรณนภา อัครโชติกุล	ผจก.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๑.๔ นายวาที ศรีโหมด	ชผ.ปบ.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๑.๕ นางกรรณา อ่อนศรี	ชผ.บค.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๑.๖ นางจุติพร กานดา	ผจก.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๑.๗ นายณรงค์ พูลผล	ผจก.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๑.๘ นางสาวสุภา กิตติวิริยกุล	ชผ.คบ. กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๑.๙ นายพิกุล โศรกศรี	ชผ.กป. กฟส.วฒ	อนุกรรมการ
๑.๑๐ นายอนันนยช โทขุนทด	นท.๔(จป) กฟอ.อป.	อนุกรรมการ/เลขานุการ
๑.๑๑ นายวิชัย หันทยง	พชง.๗ ผจก.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. ด้านการเงิน

๒.๑	นางจุติพร	กานดา	ชผ.บป.กฟอ.อป.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๒.๒	นางวิไล	เทียนมี	หผ.บง.กฟส.วฒ.	รองหัวหน้าอนุกรรมการ
๒.๓	นางสุวรรณนา	อัครโชติกุล	หผ.คพ.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๒.๔	นางสาวอรรณณ	เจิมพานิชย์	ชผ.บง.กฟส.วฒ.	อนุกรรมการ
๒.๕	นางสุรภา	กิติวิริยกุล	ชผ.คพ.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๒.๖	นายวีรพันธุ์	กมลลาวัณย์	ชผ.บต.กฟส.วฒ.	อนุกรรมการ
๒.๗	นางสาวชฎารัตน์	แสนประเสริฐ	ชผ.บป.กฟอ.อป.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๓. ด้านลูกค้า

๓.๑	นายมนเชียร	สมวี	ชผ.บค.กฟอ.อป.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๓.๒	นางวิไล	เทียนมี	หผ.บง.กฟส.วฒ.	รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๓.๓	นายวีรพันธุ์	กมลลาวัณย์	ชผ.บต.กฟส.วฒ.	อนุกรรมการ
๓.๔	นางจุติพร	กานดา	ชผ.บป.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๓.๕	นายณรงค์	พูลผล	หผ.มต.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๓.๖	นายจรัสศักดิ์	เจิมพานิชย์	พบช.๕ ผบง.กฟส.วฒ.	อนุกรรมการ
๓.๗	นายวีรพงษ์	พึงเจริญ	พชง.๗ ผปบ.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๓.๘	นายณัฐวัฒน์	โชคชินภัทร	วศก.๖ ผมต.กฟอ.อป.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๔. ด้านกระบวนการภายใน

๔.๑	นายจันทวัฒน์	กอหงษ์	หผ.กส.กฟอ.อป.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๔.๒	นายณรงค์	พูลผล	หผ.มต.กฟอ.อป.	รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๔.๓	นายวิโรจน์	พวงเงิน	หผ.กป.กฟส.วฒ.	อนุกรรมการ
๔.๔	นายอุทัย	กิตติวรธโนทัย	ชผ.มต.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๔.๕	นายวาที	ศรีโหมด	ชผ.ปป.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๔.๖	นายนิติธร	พิตพล	ชผ.กส.กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๔.๗	นายพิกุล	โสทรกศรี	ชผ.กป. กฟส.วฒ.	อนุกรรมการ
๔.๘	นางสาวเขมวรรณ	ฤกษ์วิสาข์	วศก.๖ ผปบ.กฟอ.อป.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๕. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

๕.๑	นางกรุณา	อ่อนศรี	ชผ.บห.กฟอ.อป.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๕.๒	นางวิไล	เทียนมี	หผ.บง.กฟส.วฒ.	รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๕.๓	นางสาวอรรณณ	เจิมพานิชย์	ชผ.บง.กฟส.วฒ.	อนุกรรมการ
๕.๔	นางสาวนีนัสรินทร์	ปุ่นศิริ	พบช.๕ กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๕.๔	นางสาวอำภา	อุทิศงาม	พคค.๔ กฟอ.อป.	อนุกรรมการ
๕.๕	นางสุรภา	กิติวิริยกุล	ชผ.คพ.กฟอ.อป.	อนุกรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้.-

๑. จัดทำ ทบทวน และรายงานผลแผนปฏิบัติการของ กฟอ.อรัญประเทศ ประจำปี ๒๕๖๓ ให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์, ตัวชี้วัดระดับองค์กร (BSC) , ตัวชี้วัดระดับสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓, แผนแม่บทต่าง ๆ , นโยบาย/ แผนการดำเนินการของ ผวก. และ รผก.(ภ.๓) ที่มีการแบ่งมุมมองเป็น ๕ ด้าน ตามหลัก Balanced Scorecard และ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๒. เร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านและสรุปผลการ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติ/รายงานผล ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๓. กำหนดให้ รจก.(ท) กฟอ.อป. กำกับดูแลแผนงานตามข้อ ๑, ๓ ข้อ ๔ , และ ชจก.(บ) กฟอ.อป. กำกับดูแล แผนงานตามข้อ ๑, ๒ และข้อ ๕ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

โดยให้ ผผ.บค. และ นบช.๘ มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ เรียบเรียง และจัดทำหนังสือ แผน/รายงาน ผลแผนปฏิบัติการของ กฟอ.อรัญประเทศ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

(นายบรม ศิลปชัย)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออรัญประเทศ

ที่ ก.๑ กฟอ.อป.(บห) ๐๐๒๕/๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท,บ) กฟอ.อป.,ผจก.กฟส.วัฒนานคร, ผจก.กฟย.ทุกแห่ง.,

ผชน.๙ , ผผ.ทุกแผนก, นบช.๘, และคณะกรรมการฯ

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายบรม ศิลปชัย)

ผจก.กฟอ.อรัญประเทศ

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา
กฟอ.อรัญประเทศ และ กฟฟ.ในสังกัด

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ	หน้า
1. Goal 1.1 Social and Environment	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	กฟภ.1,กฟฟ	1-2
			OC1.2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (ตามอนุัติ ผวก. ลว. 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นผ)57/2562 ลว. 10 ม.ค. 2562)	กฟภ.1,กฟฟ	2
			OC1.3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	กฟภ.1 , จป.	2-4
			OC1.4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	ผบป.,ผกป.	5
	OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	OC2.1 - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด	กฟภ.1	6
			OC2.2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กฟภ.1	6-7
			OC2.3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พล) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค. 2562)	กฟภ.1	7
สรุป : 10 แผนงาน 22 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	OC2.4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟภ.ละ 1 ชุมชน	กฟภ.1	8-9
			RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	ทุกแผนก	10
			RS1.2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	ทุกแผนก	11
			รวม		
			รวม งบประมาณประจำปี 2563		

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ	หน้า
1.2 Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)	1 งานคำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	กฟภ.1	12
			2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	กฟภ.1	12
			3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ผบป.,ผบง.	13-16
			4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	ผบค.,ผบต.	16-17
			5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	ผบป.,ผบป.,ผกป.ผบง.	17
			6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	ผกส.,ผกป.	18-19
			7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	ผคพ.	19
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ผบป.,ผบง.	20
			2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm	ผกส.,ผบป.,ผมต.	20
สรุป : 9 แผนงาน 17 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม		
			รวม งบประมาณประจำปี 2562		

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ	หน้า
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) - ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	ผบค.,ผบป.,ผบต.,ผบง.	21-22
			CR1.2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)		23-24
			CR1.3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	ผบค.,ผบต.	25
			CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	ผบค.,ผบต.	26-28
			CR1.5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ผวธ.(ก3)	29
			CR1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	ผบค.,ผบป.,ผบต.,ผบง.	30-35
			CR1.7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	กฟผ.1	35
			CR1.8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	กฟอ.อป.,กฟย.โคกสูง ผบค.,ผบป.,	36-39
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	ผบค.,ผบป., ผกป.	41-50
			CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	ผบค.,ผบต.	50-51
			CR2.3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ผบค.,ผบต.	51
	CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	CR3.1 การพัฒนา PEA Customer Journey	ผวธ.(ก3)	52
	NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ผบค.,ผบป.,ผบต., ผกป.	53-55
สรุป : 13 แผนงาน 35 กิจกรรม	4 กลยุทธ์	8 เกณฑ์วัด	รวม		
			รวม งบประมาณประจำปี 2562		

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ	หน้า
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง - ร้อยละข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1) OM1.2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชพ.3) OM1.3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) OM1.5 แผนงานปีดงานก่อสร้างตามแผน	ผบป.,ผกส.,ผบต.,ผกป. ผบป.,ผกป. ผบป.,ผมต., ผบต.,ผกป. ผบป.,ผมต., ผบต.,ผกป. ผบป.,ผมต., ผบต.,ผกป.	57-58 58 58-65 66-67 67
	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	IP1.1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	ผวธ.(ก3)	68-70
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) - จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ทุกแผนก	71-72
สรุป : 7 แผนงาน 42 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	15 เกณฑ์วัด	รวม		
			รวม งบประมาณประจำปี 2562		

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ	หน้า
4. Learning and Growth	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	กอก.	73-74
			DT1.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	กอก.	75
			DT1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	กอก. กฟฟ.	75-76
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน	OC1.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร OC1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	กอก.,กฟฟ. กอก.,กฟฟ.	77 78-79
	OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	OM4.1 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	กอก.,กฟฟ.	80
			OM4.2 การไฟฟ้าดีเด่น	กอก.,กฟฟ.	81
สรุป : 7 แผนงาน 15 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม		
			รวม งบประมาณประจำปี 2562		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์เชิงยุทธ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม
SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลัก ธรรมาภิบาลเพื่อการ เติบโตอย่างยั่งยืน	S1 สร้าง กฟภ. ให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตามกรอบ SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีของสากล OECD และ DJSI	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน	4	9
	S2 การให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนอง ความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	4	8
		RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2	5
	รวม		10	22



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

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.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟผ.1, ผวธ.(ภ3)	(ผวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟผ.1, ผวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ, กฟอ.อป.,กฟส.วฒ. กฟย.	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟผ.1, คณะทำงานฯ, กฟอ.อป.,กฟส.วฒ.	-	-

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 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กทท.(นผ) 57/2563 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2563) <u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด) เข้าร่วมกิจกรรม กฟข. ละ 250 คน 3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟข. ละ 200 คน 3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อตรกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟก.1, ฝปบ.,กบษ., จป.กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟย. กอก. คณะทำงานฯ, กฟอ.อป.,กฟส.วฒ. กฟย. ฝวบ.,กาว., ฝปบ.กบษ. จป. กฟอ.อป. กฟส., กฟย. ฝวบ.,กาว. จป. กฟอ.อป. กฟส., กฟย.	(กทท. จัดสรรงบประมาณให้)	

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)
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเ็น การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรณผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง แห่งละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กาว. จป. กฟอ.อป. กฟส., กฟย. ฝวบ.,กบล., กาว., ผบ.,ผกป. กฟส., กฟย.	-	-
	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กาว., ผบ.,ผกป. กฟส., กฟย.		

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 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ภ2)779 ลว.12 ก.ย.2562 เป้าหมาย 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 กฟภ.1 จำนวน 91 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 306.91 กม. 2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 กฟภ.1 จำนวน 404 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 91.16 กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กาว., ผปบ. กฟส., กฟย.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1			ผวบ.,กบล., ผปบ. กฟส., กฟย.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

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 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟภ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก.	(ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	
แผนงานที่ 2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย ตามที่ ฝสส. กำหนด	กฟภ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก.		

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 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค.2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พส) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค.2562) แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟช.ละ 1 ชุมชน	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2564 เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4/2563	กฟก.1	ต.ค.-ธ.ค.2563	กอก.	(ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	
	- ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2563 กฟก.1 : PEA พัฒนาชุมชน มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผลส. กำหนด	กฟฟ.ปท.2	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก., กฟฟ.ปท.2	(ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.1 ให้ความรู้นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน เป้าหมาย ตามที่ ผลส. กำหนด 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐานให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน	กฟจ.สก.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก., กฟจ.สก.	(ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	

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)
	4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชากรร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับ เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป <u>เป้าหมาย</u> เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด 4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา <u>เป้าหมาย</u> เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด	กฟจ.สก. กฟจ.สก.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก., กฟจ.สก. กอก., กฟจ.สก.	(ผสส. จัดสรรงบประมาณให้) (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.4 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัดและปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด	กฟจ.สก.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก., กฟจ.สก.	(ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	

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. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

4. เป้าหมาย

- 80 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.กาว.	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.กาว.	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ.กำหนด	กฟผ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.กาว.	-	-

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 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 สนับสนุนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> 1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 2) แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค) งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	ผวธ.(ภ3)	พ.ย.-ธ.ค. 2562	ผวธ.(ภ3)	-	-													
	2.2 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> <table><tr><th>กลุ่มเป้าหมาย</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)</td><td>20</td></tr><tr><td>2 กฟภ.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟอ.แก่งคอย, กฟอ.ธัญบุรี, กฟอ.เสนา, กฟอ.กบินทร์บุรี, กฟอ.ท่าเรือ <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.พระนครศรีอยุธยา, กฟจ.ปราจีนบุรี</td><td>60</td></tr><tr><td>3 กฟภ.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟฟ.บางแสน, กฟอ.ปลวกแดง, กฟอ.บ้านฉาง, กฟอ.พนมสารคาม <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.จันทบุรี, กฟจ.ฉะเชิงเทรา</td><td>60</td></tr><tr><td>4 กฟภ.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟภ.3, กฟอ.กำแพงแสน, กฟอ.บ่อพลอย <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.นครปฐม, กฟจ.สุพรรณบุรี</td><td>36</td></tr><tr><td>5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)</td><td>24</td></tr><tr><td>รวม (คน)</td><td>266</td></tr></table>	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนคน	1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	20	2 กฟภ.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟอ.แก่งคอย, กฟอ.ธัญบุรี, กฟอ.เสนา, กฟอ.กบินทร์บุรี, กฟอ.ท่าเรือ <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.พระนครศรีอยุธยา, กฟจ.ปราจีนบุรี	60	3 กฟภ.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟฟ.บางแสน, กฟอ.ปลวกแดง, กฟอ.บ้านฉาง, กฟอ.พนมสารคาม <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.จันทบุรี, กฟจ.ฉะเชิงเทรา	60	4 กฟภ.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟภ.3, กฟอ.กำแพงแสน, กฟอ.บ่อพลอย <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.นครปฐม, กฟจ.สุพรรณบุรี	36	5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	24	รวม (คน)	266	กฟภ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย. ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค. 2563	คณะทำงานฯ ผวธ.(ภ3)	(2) 0.1848
กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนคน																		
1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	20																		
2 กฟภ.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟอ.แก่งคอย, กฟอ.ธัญบุรี, กฟอ.เสนา, กฟอ.กบินทร์บุรี, กฟอ.ท่าเรือ <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.พระนครศรีอยุธยา, กฟจ.ปราจีนบุรี	60																		
3 กฟภ.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟฟ.บางแสน, กฟอ.ปลวกแดง, กฟอ.บ้านฉาง, กฟอ.พนมสารคาม <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.จันทบุรี, กฟจ.ฉะเชิงเทรา	60																		
4 กฟภ.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟภ.3, กฟอ.กำแพงแสน, กฟอ.บ่อพลอย <u>ต่ออายุ</u> : กฟจ.นครปฐม, กฟจ.สุพรรณบุรี	36																		
5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	24																		
รวม (คน)	266																		

2563							
กลุ่มเป้าหมาย	จน. หน่วยงาน	จน. หมวด	คน/หมวด	จำนวนคน	งปม/คน	งบประมาณทำการ (บาท)	
1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	1	6	3	20	2,200	44,000	
2 กฟก.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟอ.แก่งคอย, กฟอ.ธัญบุรี, กฟอ.เสนา, กฟอ. ต่ออายุ : กฟจ.พระนครศรีอยุธยา, กฟจ.ปราจีนบุรี	5 2	6 6	2 2	60 24	2,200 2,200	132,000 52,800	184,800
3 กฟก.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟฟ.เมืองพิจัย, กฟฟ.บางแสน, กฟอ.ปลวก ต่ออายุ : กฟจ.จันทบุรี, กฟจ.ฉะเชิงเทรา	5 2	6 6	2 2	60 24	2,200 2,200	132,000 52,800	184,800
4 กฟก.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟก.3, กฟอ.กำแพงแสน, กฟอ.บ่อพลอย ต่ออายุ : กฟจ.นครปฐม, กฟจ.สุพรรณบุรี	3 2	6 6	2 2	36 24	2,200 2,200	79,200 52,800	132,000
5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	1	6	3	18	2,200	39,600	83,600
รวม (คน)				266			585,200

2564							
กลุ่มเป้าหมาย	จน. หน่วยงาน	จน. หมวด	คน/หมวด	จำนวนคน	งปม/คน	งบประมาณทำการ (บาท)	
1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	1	6	3	20	2,200	44,000	
2 กฟก.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟอ.วังน้อย, กฟจ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี), ต่ออายุ : กฟจ.อ่างทอง, กฟจ.สระบุรี	7 2	6 6	2 2	84 24	2,200 2,200	184,800 52,800	237,600
3 กฟก.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟก.2, กฟฟ.จอมเทียน, กฟอ.พนัสนิคม, ต่ออายุ : กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตราด	7 2	6 6	2 2	84 24	2,200 2,200	184,800 52,800	237,600
4 กฟก.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟอ.เดิมบางนางบวช, กฟฟ.โคกขาม ต่ออายุ : กฟจ.สมุทรสาคร, กฟอ.กระทุ่มแบน, กฟอ.นคร	2 4	6 6	2 2	24 48	2,200 2,200	52,800 105,600	158,400
5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	1	6	3	18	2,200	39,600	83,600
รวม (คน)				326			717,200

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL (Finance)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83
- รอค่าเป้าหมาย

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)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.1 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กบญ.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟก.1 (รอก่าเป้าหมาย) กฟก.2 (รอก่าเป้าหมาย) กฟก.3 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กบญ.	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 3</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป้าหมาย ก.1 กชข.(บน)242/2563 ลว. 31 ม.ค. 62	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ <u>เป้าหมาย</u> - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 187 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 63 - รวมทุกประเภท ไม่เกินร้อยละ 93	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชข., ฝบป., ฝบง.	-	-

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)
เป้าหมาย ก.1 กชช.(บน)242/2563 ลว. 31 ม.ค. 62	3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน <u>เป้าหมาย</u>	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชช., ฝบป., ฝบง.	-	-
จำนวนรายค้างชำระตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไปไม่รวมเดือนปัจจุบันx100 จำนวนรายทั้งหมด ณ สิ้นเดือนก่อนหน้า(หน่วย:ร้อยละ)	- เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือส่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง 3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชช., ฝบป., ฝบง.	-	-

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)
	3.2.2 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย 3.2.3 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน ไม่เกินร้อยละ 10 - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ ที่บิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือให้การดำเนินคดีครบทุกราย 3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	สบพ., กชช., สบป., ผบง. สบพ., กชช., สบป., ผบง. สบพ., กชช., สบป., ผบง.	- - -	- - -

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)
<u>แผนงานที่ 4</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม เป้าหมาย 'ก.1 กบล.(บช)528/2563 ลว. 3 ก.พ. 63	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1.เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2.อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชช., <u>ฝบป., ฝบง.</u>	-	-
	3.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., <u>ฝบป., ฝบง.</u>	-	-
	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างขงผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างขงผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.1 เป้าหมาย ระดับ 1 = 9.65 2= 13.50 3=18.30 4= 25.10 5= 38.60	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝบพ.,กบญ., <u>ฝบค.,ฝบต.</u>	-	-
	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟก.1 เป้าหมาย ระดับ 1 = 11.35 2= 15.85 3=21.55 4= 29.50 5= 45.30	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝบพ.,กบญ., <u>ฝบค.,ฝบต.</u>	-	-

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)
แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ฝวบ.,กบล., ฝบพ.,กชข., ฝบป., ฝบง.	-	-
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝบพ.,กบญ.,กชข., ฝบป. ,ฝกป. กฟส.วฒ.	-	-
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝบพ.,กบญ., ฝบป. ,ฝกป. ฝบป., ฝบง.	-	-

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)
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนง.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนง. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต	ทุกฝ่าย. ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชช., ผกส.,ผปป. ผกบ.กฟส.	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 7</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนท่าไกล (คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1) - ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบทุกโครงการ เป้าหมาย - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กพก.1, กพพ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กบญ., ผคพ.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งส่งเสริมการที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่า 31,723 ล้านบาท

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

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)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย)	ทุกฝ่าย. ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชข., ฝบป. ฝบง.	-	-
กปง.(ก)158/2563 ลว. 23 ม.ค. 63	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย)	ทุกฝ่าย. ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชข., ฝบป. ฝบง.	-	-
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอกำเป้าหมาย) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอกำเป้าหมาย)	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กกค., กบล., ผกส.,ฝบป.,ผมต. ผกป.,ผบต.	-	-

ประกอบด้วย

1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้

เดิม

- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.อนุมัติ รผก.
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ
- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี
- งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป))
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย.แบบ Knock Down
- งบงานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าคลองหนึ่ง (ชั่วคราว) (รผก.ภ3)
- งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต
- งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1
- งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าสถานีไฟฟ้าท่ามะกา 2 (ชั่วคราว)
- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าโพธิ์แจ้ (ชั่วคราว) จ.สมุทรสาคร

2. งบลงทุนที่ให้เป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้

- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.)
- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2)
- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.)
- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2)
- งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1)
- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4)
- งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิลใต้น้ำไปยังเกาะต่าง ๆ ระยะที่ 2 (คคก.2)
- งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)

ปรับปรุงใหม่

- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.อนุมัติ รผก.
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ
- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี
- งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป))
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย.แบบ Knock Down
- งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต
- งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 2

- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าบางเลน 2 (ชั่วคราว)
- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าหนองปรือ (ชั่วคราว)
- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าท่าม่วง 2 (ชั่วคราว)

- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.)
- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2)
- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.)
- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 3 (คชก.2)
- งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1)
- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4)
- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4)

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี 2563 ของ สรก.(ภ3)

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
CR1	1	2	2
	2	3	5
	3	2	2
	4	4	6
	5	1	1
	6	5	8
	7	1	2
	8	7	8
รวม	8	25	34
CR2	1	5	14
	2	2	2
	3	1	1
รวม	3	8	17
CR3	1	1	1
รวม	1	1	1
NM1	1	3	3
รวม	1	3	3
กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
4	13	37	55

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.40
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.33
- ร้อยละ 10
- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- 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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.1 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟก.1 ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ,กบล. ฝบพ.,กรท. ฝวธ.(ก3)	-	-
	1.2 ฝวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า จากการใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u>	กฟก.1 ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.1 ฝวธ.(ก3)	-	-
	- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-มิ.ย.2563	ฝวธ.(ก3)	-	-
	- ฝวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ฝวธ.(ก3)	ก.ค.-ก.ย.2563	ฝวธ.(ก3)	-	-
	- ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟก.1 ฝวธ.(ก3)	ก.ค.-ธ.ค.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ,กบล. ฝบพ.,กรท. ฝวธ.(ก3)	- -	- -

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 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต. ผบพ.,กรท., ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต. ผวบ.,กบล., ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต. ผบพ.,กรท., ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	- - - -	- - - -

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)
	2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน 2.2.1) จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active) <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.1 (รอกำเป้าหมาย) 2.2.2) จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.1 (รอกำเป้าหมาย) 2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กรท., ฝบค.,ฝบป. ฝบต.,ฝบง. ฝบพ.,กรท., ฝบค.,ฝบป. ฝบต.,ฝบง. ฝบพ.,กรท., ฝบค.,ฝบป. ฝบต.,ฝบง. ฝบพ.,กรท., ฝบป.,ฝมต. ฝบง.,ฝบต.	- - -	- - -

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 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	-	-
	3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ผวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) ทบทวนและพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด) - ผวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้กับส่วนเกี่ยวข้อง	ผวธ.(ภ3) กฟก.1	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)	-	-

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 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝปบ.,กชช. ฝบค. ฝบต.	-	-
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล.,	(2) 0.070	0.070
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 7 แห่ง 1.สถานีไฟฟ้าบางพระครุ นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร 2 สถานีไฟฟ้าโคกแย้ นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี 3.สถานีไฟฟ้าบางกะดี สวนอุตสาหกรรมบางกะดี 4.สถานีไฟฟ้าหนองปลิง เขตประกอบการอุตสาหกรรมเหมราชสระบุรี 5.สถานีไฟฟ้าบางกะสัน นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน 6.สถานีไฟฟ้านนทรี สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์กบินทร์บุรี 7.สถานีไฟฟ้ากบินทร์บุรี 1 เขตอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล.,กาว., ฝปบ.,กบป.,กบช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-

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)
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการ ของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟช.ละ 2 ประเภทกิจการ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟช.ละ 2 แห่ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล.,กาว. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-

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 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	(2) 4.000	4.000
	เป้าหมาย					
	1. ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)		
	2. ฝวธ.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1	ฝวธ.(ภ3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-ก.ย.2563	ฝวธ.(ภ3)		
	3. ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ฝวธ.(ภ3)	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)		
	4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 5. ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟก.1 ฝวธ.(ภ3)	ต.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3)		

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 6</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟภ.1 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟภ.1	ม.ค.-ส.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ส.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.044	0.044

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)
	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส 6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ผบค. ผบต. ฝวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	(2) 0.009 (2) 0.011	0.009 0.011

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)
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟพ.ชั้น 1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟพ.ชั้น 1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟพ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 100 ราย กฟก.2 จำนวน 88 ราย กฟก.3 จำนวน 68 ราย <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟพ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟพ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกำเป้าหมาย)					

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)
	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกค่าเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กรท., ฝวบ.,กบล., ฝบป.,ฝบค., ฝบง., ฝบต.	-	-

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 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝบค. ฝวธ.(ภ3)	-	-
	7.1 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)	กฟฟ.รสด.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กกค., กฟฟ.รสด.	(1) 1.200	1.200
	7.1.1 งานที่ขออนุมัติตามแผนงานปี 2562 (ต่อเนื่องจากปี 2562) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 แห่ง 1. กฟฟ.รังสิต 7.1.2 งานที่ขออนุมัติตามแผนงานปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 2 แห่ง 1. กฟอ.ลำลูกกา 2. กฟอ.คลองหลวง	กฟฟ.ลก., กฟฟ.คล.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กกค., กฟฟ.ลก., กฟฟ.คล.	(1) 2.000	2.000

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)
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 (ตามแผนงานองค์กร จำนวน กฟข. ละ 2 กฟฟ.) - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, ผวธ.(ภ3)	-	-

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)
	8.7 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.1 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ฝวธ.(ภ3) กฟจ.ปท., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟอ.ลก., กฟอ.ลลภ., กฟอ.คส.	ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3) ฝปบ.,กปบ., ฝวบ.,กบส., กฟจ.ปท., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟอ.ลก., กฟอ.ลลภ., กฟอ.คส.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย) กฟภ.1 จำนวน 184 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ฝปบ.,กบช., ฝบค.,ฝปบ. ฝกบ.	(2) 2.272	2.272

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>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 219 ราย) กฟภ.1 จำนวน 55 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., <u>ผบค.,ผปป.</u> <u>ผกป.</u>	(2) 0.517	0.517

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>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 1,115 ราย) กฟก.1 จำนวน 306 ราย กฟก.2 จำนวน 437 ราย กฟก.3 จำนวน 372 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., ผบค.,ผปป. ผกป.	(2) 1.754	1.754

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>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</u> โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 82 ราย กฟก.1 จำนวน 55 ราย	1) กฟจ.อย. 12 ราย 2) กฟฟ.รสด. 11 ราย 3) กฟอ.บปอ. 14 ราย 4) กฟจ.ปท.2 12 ราย 5) กฟฟ.ทก. 7 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., ฝปบ.,กบช., กฟจ.อย., กฟฟ.รสด., กฟอ.บปอ., กฟจ.ปท.2, กฟฟ.ทก.	(2) 0.405	0.405

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)
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 จำนวน 1,466 ราย ได้แก่ 1) กฟจ.อย. จำนวน 120 ราย 14) กฟอ.บปอ. จำนวน 110 ราย 2) กฟจ.อท. จำนวน 34 ราย 15) กฟอ.กคย. จำนวน 79 ราย 3) กฟจ.สบ. จำนวน 51 ราย 16) กฟจ.สก. จำนวน 20 ราย 4) กฟจ.ปจ. จำนวน 35 ราย 17) กฟจ.ปท.2 จำนวน 57 ราย 5) กฟจ.นย. จำนวน 41 ราย 18) กฟอ.วน. จำนวน 63 ราย 6) กฟจ.ปท. จำนวน 59 ราย 19) กฟอ.ลก. จำนวน 61 ราย 7) กฟอ.อป. จำนวน 13 ราย 20) กฟอ.คส. จำนวน 58 ราย 8) กฟฟ.รสต. จำนวน 199 ราย 21) กฟอ.ลลค. จำนวน 59 ราย 9) กฟอ.สน. จำนวน 38 ราย 22) กฟอ.นงค. จำนวน 70 ราย 10) กฟอ.พพบ. จำนวน 56 ราย 23) กฟอ.ศม. จำนวน 49 ราย 11) กฟอ.ทรอ. จำนวน 20 ราย 24) กฟฟ.ปนอ. จำนวน 32 ราย 12) กฟอ.กบบ. จำนวน 66 ราย 25) กฟฟ.ทก. จำนวน 27 ราย 13) กฟอ.ธญ. จำนวน 49 ราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. 7) กฟอ.อป. จำนวน 13 ราย	ม.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	-	-

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)
	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., ผบค. ผบต.	-	-

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)
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. 1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต. ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	(2) 0.470 (2) 0.365	0.470 0.365

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)
	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2 1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	(2) 2.500 -	2.500 -

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)
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ 1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) 1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผวธ.(ภ3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., ผบค. ผบต. ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต. ผวธ.(ภ3) ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	- - -	- - -

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	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	-	-
	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 10 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	-	-

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 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ					
	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80 - การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	-	-
		กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผวบ.,กบล., ผบค. ผบต.	(2) 0.077	0.077

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

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 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ทบทวน และคัดเลือกกระบวนการ/เครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design พร้อมกำหนดแนวทาง/กระบวนการให้เป็นมาตรฐานที่จุด Touchpoints ในทุกจุด ทั้งแบบ Online และ Offline	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)	(2) 16.200	16.200

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร
โดยสร้าง Advantaged Portfolio

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., ผบค.,ผปป. ผบต.,ผกป.	-	-

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 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส 1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลุ่ม CR1 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล., ผบค.,ผปบ. ผบต.,ผกป.	-	-

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 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้าง ขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้าง เป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561) <table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๒๕๐-๓,๕๐๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๓,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๑</td><td>ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๔</td><td>บำรุงรักษาหม้อแปลง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๕</td><td>ติดตั้งมิเตอร์แนวสายไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ส้างลูกค้า</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr><tr><td>๘</td><td>ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr></table> เป้าหมาย - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง) - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์ และดำเนินการก่อสร้างให้ - กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๓,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๓,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ติดตั้งมิเตอร์แนวสายไฟ	✓	✓	✓	๖	เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ส้างลูกค้า			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผบค.,ผปป.,ผกส. ผบต.,ผกป.	-	-
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๓,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๓,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป																																															
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																															
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓																																															
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																															
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																															
๕	ติดตั้งมิเตอร์แนวสายไฟ	✓	✓	✓																																															
๖	เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																															
๗	ทำความสะอาด ส้างลูกค้า			✓																																															
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																															

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพ ผลិតภัณฑ์ของ กฟภ.

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ. จุฬารวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ. จุฬารวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
- เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

4. เป้าหมาย

- 2.91 ครั้ง/ราย/ปี
- 1.075 ครั้ง/ราย/ปี
- 69.84 นาที/ราย/ปี
- 14.86 นาที/ราย/ปี
- ร้อยละ 5.18
- ระดับ 4.39

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- 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 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 80 วงจร-กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กคค., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 ไม่มีแผนงานปรับปรุงของโครงการ คพจ.1 มีเฉพาะงาน ก่อสร้างเพื่อรองรับสถานีไฟฟ้าเท่านั้น	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กาว., กคค. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 96.13 วงจร-กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 53.94 วงจร-กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กาว., <u>ผบป.</u> <u>ผกป.</u>	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชพ.3) <u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 106.76 วงจร-กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟวบ.,กาว., ผกส. ผกป.	-	-
	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50 วงจร-กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟวบ.,กกค., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> 97 สถานีไฟฟ้า, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟปบ.,กาว., ผปบ. ผกป.	-	-
	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟวบ.,กาว., ผปบ.,ผมต. ผกป.,ผบต.	-	-

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 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส 3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส 3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย <u>เป้าหมาย</u> 95% , รายงานผลทุกไตรมาส 3.6 ดำเนินการเร่งรัดงานปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟของ กฟฟ. ชั้น 1-3 ให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (คงค้างจากปี 2562) จำนวน 4 แห่ง คือ 1. กฟจ.สระบุรี 2. กฟอ.กบินทร์บุรี 3. กฟจ.อยุธยา 4. กฟจ.ปทุมธานี 2 3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟจ.สบ., กฟอ.กบบ., กฟจ.อย., กฟจ.ปท.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	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	ฝวบ.,กาว., ฝปบ.,ผมต. ผกบ.,ผบต. ฝวบ.,กาว., ฝปบ.,ผมต. ผกบ.,ผบต. ฝวบ.,กาว., ฝปบ.,ผบป. ผกบ.,ผบง. ฝปบ.,กบบ. กฟจ.สบ., กฟอ.กบบ., กฟจ.อย., กฟจ.ปท.2 ฝปบ.,กบบ.	- - - - -	- - - - -

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)
	3.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 6 กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมถึงกัก) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด) 1. กฟจ.อยุธยา 2. กฟจ.นครนายก 3. กฟอ.อรัญประเทศ 4. กฟอ.เสนา 5. กฟอ.หนองแค 6. กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์ 3.9 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด) กฟก.1 กฟฟ.รังสิต 3.10 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 20 วงจร-กม.	กฟจ.อย., กฟจ.นย., กฟอ.อป., กฟอ.สน., กฟอ.นงค., กฟฟ.ปนอ. กฟฟ.รังสิต กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝปบ.,กปบ. กฟอ.อป., ฝปบ.,กปบ. กฟฟ.รังสิต ฝวบ.,กคค., กฟฟ.ชั้น 1-3	- - -	- - -

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	รวม (ล้านบาท)
	3.11 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามที่ กจพ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 1. สวนอุตสาหกรรมบางกะดี (กฟจ.ปท.2) 2. เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กฟพ.รสต.) 3. สวนอุตสาหกรรมโรจนะ (กฟจ.อย.) 4. นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร (กฟอ.อย.) 5. นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน (กฟอ.บปอ.) 6. นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า(ไฮเทค) (กฟอ.บปอ.) 7. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี (กฟอ.นงค.) 8. นิคมอุตสาหกรรมหนองแค (กฟพ.ทก) 9. เขตอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี (กฟอ.กบบ.) 10. นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กบินทร์บุรี (กฟอ.กบบ.) 11. สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ปราจีนบุรี (กฟอ.คม.) 3.13 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 3.13.1 พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้งต่อปี <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.1 รอค่าเป้าหมาย (ค่าของสิ้นปี 2562)	กฟพ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟพ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ.ปป.,ก.ปป. กฟพ.ชั้น 1-3 ฝ.ปป.,ก.ปป., กบข.	- -	- -

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)
	3.13.2 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟผ.1 จำนวน 7 กฟผ. 1) กฟผ.รังสิต 2) กฟผ.ลาดหลุมแก้ว 3) กฟผ.ลำลูกกา 4) กฟผ.ปทุมธานี 5) กฟผ.คลองหลวง 6) กฟผ.ธัญบุรี 7) กฟผ.ปทุมธานี2 (บางกะดี)	กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.,กบ., กบข.	-	-
	3.14 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟผ. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟผ.1 ร้อยเป้าหมาย	กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.,กบข. ผบ. ผก.	-	-
	3.15 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากการดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบ.,กบข., ผบ. ผก.	-	-

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)
	3.16 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) เป้าหมาย - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 3.17 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เชื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จตุรรวมงานละ 1 วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50 วงจร (กฟฟ.ชั้น 1-3 ละ 2 งาน MR2000) 3.18 ประเมินผลการป้องกันและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ เป้าหมาย - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝปบ.,กบช., ฝปบ. ฝกป. ฝปบ.,กบช. ฝปบ. ฝกป. ฝปบ.,กบช., กปบ., ฝปบ. ฝกป.	- - -	- - -

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)
	3.19 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.19.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 9,439 เครื่อง 3.19.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 3,156 เครื่อง 3.20 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 94 แห่ง	กฟพ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟพ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟพ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟวบ.,กบล., ผบป. ผกป. ฟวบ.,กบล., ผบป. ผกป. ผบป.,กบข.	- - -	- - -

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)	4.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. (ตามหนังสือเลขที่ ฝคฟ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บห) 1507/2561 ลว. 20 เม.ย. 2561) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 4.5 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของฟีดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2563 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน หม้อแปลง 1 เฟส 2,941 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 3,596 เครื่อง	กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค. 2563 ม.ค. 2563 ม.ค. 2563 ม.ค. 2563 ม.ค. 2563	ฝวบ.,กาว., กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส. ฝปบ.,กปบ., ฝปบ.,ผมต. ผกป.,ผบต. คณะทำงานฯ, ฝวบ.,กาว., ฝปบ.,ผมต. ผกป.,ผบต. ฝวบ.,กบล., ผมต.,ผบป. ผบต.,ผบง. ฝวบ.,กบล., ผปบ. ผกป.	- - - - -	- - - - -

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)
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 (ยกเว้นหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30 % 1 เฟส ขนาดไม่เกิน 30 kVA และหม้อแปลง 3 เฟส ขนาดไม่เกิน 50 kVA)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฟวบ.,กบล., ผบป. ผกป.	-	-
	4.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟวบ.,กบล., ผมต. ผบต.	-	-
	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟวบ.,กบล., ผมต. ผบต.	-	-
	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กบญ., ฟวบ.,กกค., ผกส. ผกป.	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

7. เป้าหมาย

- รวบรวมเป้าหมาย

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 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. 2563	กฟก.1	ม.ค.-เม.ย.2563	กอก., ฟวธ.(ภ3)	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟก.1 จำนวน 10 ชิ้นงาน	กฟก.1	ม.ค.-ส.ค.2563	กอก., ฟวธ.(ภ3)	-	-

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)
	<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น 1.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟก. ในระดับ TRL3 ไปขยายผล ทดลองใช้ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น 1.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟข. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟข. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563	กฟก.1	ม.ค.-พ.ย.2563	ฟวธ.(ก3)	-	-
	กฟก.1 ม.ค.-พ.ย.2563	กฟก.1	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก., ฟวธ.(ก3)	-	-
69						
	1.6 จัดกิจกรรมการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนัก	ฟวธ.(ก3)	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.,	-	-

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)
	ประติษฐ์ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563			ผวธ.(ภ3)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- 80 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- 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 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ.	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
	1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคไฟฟ้าสาธารณะ และ สำนักงาน กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ.	กฟผ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กาว., กฟผ.ชั้น 1-3	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน
- การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน
- การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนา ทุนมนุษย์	1.1 การพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning (กฟภ.3) 1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.1.2 จัดทำแผนใช้งาน 1.1.3 ดำเนินงานตามแผน <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563	ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ, กอก.,		

	1.2 พัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยใช้ระบบเทคโนโลยีด้านการพิจารณาแต่งตั้งพนักงาน(ตำแหน่งที่ไม่ได้กำหนด อัตราสูงสุด) และการออกหนังสือรับรองพนักงาน	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก. ฝวธ.(ภ3)		
--	--	-----------------------	---------------	------------------	--	--

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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.2.2 จัดทำแผน 1.2.3 ดำเนินงานตามแผน <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2 1.3 จัดทำโปรแกรม AI / Chatbot for HR Supports สำหรับระบบงานภายในองค์กร 1.3.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.3.2 จัดทำแผน 1.3.3 ดำเนินงานตามแผน <u>เป้าหมาย</u> เขตละ 3 เรื่อง (ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ตอบคำถามบ่อย)	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค. 2563 ม.ค.-มี.ค.2563 มี.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ, กอก., กอก. ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ, กอก., กรท.		

	1.4 จัดทำแผนฝึกอบรม ด้าน Digital Utility โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM) และการปรับปรุงกระบวนการงาน <u>เป้าหมาย</u> คณะทำงานการพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning ของสายงานฯ ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค. - มี.ค.2563	คณะทำงานฯ, กอก.,	-	-
--	--	----------	------------------	---------------------	---	---

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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	2.1 การใช้งานระบบ Video Conference เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของการจัดประชุมทั้งหมด (อนุมัติ ผวก. ท้ายหนังสือเลขที่ ผวก. 40/2562 ลว.15 ก.พ.2562)	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝปบ.,กรส.	-	-
	2.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป้าหมาย พนักงานทุกระดับร้อยละ 100	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.63	ฝบพ.,กรท., ทุกแผนก กฟส.,กฟย.	-	-

75

แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	3.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 2.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้พนักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 1,660 คน กฟก.1 ไม่น้อยกว่า 627 คน	กฟก.1	มี.ค.-ธ.ค.2563	ฝปบ., ฝวบ., ฝบพ., กอก. ฝวธ.(ภ3)	-	-
	3.2 จัดทำคลิปวิดีโอสอนงาน (OJT) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3,	มี.ค.-ก.ย. 2563	คณะทำงานฯ กอก.	-	-

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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	กฟก.1 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนงานหลัก	กฟส.				

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

-

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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ กอก.	(3) 0.020	0.020
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-พ.ย.2563	คณะทำงานฯ กอก.	-	-

แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563		(2) 0.300	0.300
--	--	------------------------	---------------	--	-----------	-------

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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 6,890 คน กฟก.1 ไม่น้อยกว่า 2,618 คน	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

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	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติให้แก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.1 จำนวน 1 เรื่อง	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ก.ย.2563	คณะทำงานฯ, กอก.	-	-

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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การไฟฟ้าดีเด่น	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร เป้าหมาย - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50 - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40 - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30 หมายเหตุ ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี 2563 2.2 นำการไฟฟ้าดีเด่นที่ได้รับเลือกเป็น Best Practice ขององค์กรไปขยายผล เป้าหมาย - กฟก.1 จำนวน 1 แห่ง - กฟก.2 จำนวน 1 แห่ง - กฟก.3 จำนวน 1 แห่ง	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย. กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3), คณะทำงานฯ, กอก. คณะทำงานฯ กอก.	(2) 0.420 -	0.420 -



PEA ยึดรับ สร้างความประทับใจ
มุ่งเน้นโปร่งใส ใส่ใจพัฒนา คุณค่าบริการ
สานงานเดิม เสริมธุรกิจใหม่
ใช้นวัตกรรม หนุนนำทุนมนุษย์

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

KEEN๑๔