

# แผนปฏิบัติการประจำปี 2563



# PEA

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

Brightness for *Life* Quality  
สว่างทั่วทิศ สร้างคุณภาพชีวิตทั่วไทย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเรือ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1(ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเรือ (กฟภ.1)

| มุมมอง                     | จำนวน   |           |        |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |         |         |       | หน้า  |
|----------------------------|---------|-----------|--------|---------|--------------------|---------|---------|-------|-------|
|                            | กลยุทธ์ | ตัวชี้วัด | แผนงาน | กิจกรรม | งบลงทุน            | งบทำการ | งบอื่นๆ | รวม   |       |
| 1. Goal                    |         |           |        |         |                    |         |         |       |       |
| 1.1 Social and Environment | 3       | 4         | 8      | 14      |                    |         |         |       | 1-8   |
| 1.2 Finance                | 3       | 3         | 7      | 15      |                    |         |         |       | 9-16  |
| 2. Customer                | 3       | 7         | 9      | 24      |                    |         |         |       | 18-41 |
| 3. Internal Process        | 2       | 13        | 6      | 30      |                    |         |         |       | 43-51 |
| 4. Learning and Growth     | 3       | 3         | 6      | 8       |                    |         |         |       | 52-58 |
| รวม                        | 14      | 30        | 36     | 91      | 0.000              | 0.000   | 0.000   | 0.000 |       |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเรือ (กฟภ.1)

| มุมมอง                                    | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                                               | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                   | แผนงาน                                                                                                                                | งบประมาณประจำปี 2563<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|------|
|                                           |                                                                                               |                                                                                                        |                                                                                                                                       | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |      |
| 1. Goal<br><br>1.1 Social and Environment | OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน                                     | - ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)<br><br>- ค่าดัชนีประสิทธิผลภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI ) | OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน                                                                                          | -                                 | -              | -              | 1-2  |
|                                           |                                                                                               |                                                                                                        | OC1.2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นพ)57/2562 ลว. 10 ม.ค. 2562)                | -                                 | -              | 0.035          | 2    |
|                                           |                                                                                               |                                                                                                        | OC1.3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                | -                                 | 0.422          | -              | 2-4  |
|                                           |                                                                                               |                                                                                                        | OC1.4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร                                                                                              | -                                 | -              | -              | 5    |
|                                           | OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | - ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย          | OC2.1 - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด | -                                 | -              | 0.010          | 6    |
|                                           |                                                                                               |                                                                                                        | OC2.2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                              | -                                 | 0.010          | 0.180          | 6    |
|                                           | RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ                                                   | - จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้                                                                | RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร                          | -                                 | -              | -              | 7    |
|                                           |                                                                                               |                                                                                                        | RS1.2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)                                                                                        | -                                 | 0.185          | -              | 8    |
| สรุป : 8 แผนงาน<br>14 กิจกรรม             | 3 กลยุทธ์                                                                                     | 4 เกณฑ์วัด                                                                                             | รวม                                                                                                                                   | 0.000                             | 0.617          | 0.225          |      |
|                                           |                                                                                               |                                                                                                        | รวม งบประมาณประจำปี 2563                                                                                                              | 0.842                             |                |                |      |

| มุมมอง                        | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                                                                        | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                     | แผนงาน                                                        | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                               |                                                                                                                        |                                                                          |                                                               | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 1.2 Finance                   | - Build Financial Strength<br><br>- Build strong relationship with stakeholders<br><br>- Energy Efficiency Improvement | - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)<br><br>- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP) | 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด                        | -                                 | -              | -              | 9-12  |
|                               |                                                                                                                        |                                                                          | 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม                               | -                                 | -              | -              | 12-13 |
|                               |                                                                                                                        |                                                                          | 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา | -                                 | -              | -              | 13    |
|                               |                                                                                                                        |                                                                          | 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย            | -                                 | -              | -              | 14-15 |
|                               |                                                                                                                        |                                                                          | 7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ                                 | -                                 | -              | -              | 15    |
|                               |                                                                                                                        | - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค                                   | 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน                         | -                                 | -              | -              | 16    |
|                               |                                                                                                                        |                                                                          | 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm              | -                                 | -              | -              | 16    |
| สรุป : 7 แผนงาน<br>15 กิจกรรม | 3 กลยุทธ์                                                                                                              | 3 เกณฑ์วัด                                                               | รวม                                                           | 0.000                             | 0.000          | 0.000          |       |
|                               |                                                                                                                        |                                                                          | รวม งบประมาณประจำปี 2563                                      | 0.000                             |                |                |       |

| มุมมอง                        | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                                                  | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                   | แผนงาน                                                                                                                                                       | งบประมาณประจำปี 2562 |                |                | หน้า  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|-------|
|                               |                                                                                                  |                                                                        |                                                                                                                                                              | (ล้านบาท)            |                |                |       |
|                               |                                                                                                  |                                                                        |                                                                                                                                                              | งบลงทุน<br>(1)       | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 2. Customer                   | CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service) | - ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ                                       | CR1.2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)                                                                                          | -                    | -              | -              | 18-19 |
|                               |                                                                                                  | - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) | CR1.3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank                                                                                  | -                    | -              | -              | 20    |
|                               |                                                                                                  | - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)   | CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) | -                    | 0.070          | -              | 21    |
|                               |                                                                                                  | - ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)     | CR1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า                                                           | -                    | 0.064          | -              | 22-27 |
|                               |                                                                                                  | - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง                                | CR1.8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ                                                                                                            | -                    |                | -              | 28-29 |
|                               |                                                                                                  |                                                                        |                                                                                                                                                              |                      |                |                |       |
|                               | CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)                          | - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value                         | CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า                                                | -                    | 8.283          | -              | 31-37 |
|                               |                                                                                                  |                                                                        | CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                               | -                    | -              | -              | 37-38 |
|                               |                                                                                                  |                                                                        | CR2.3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า                                                                                              | -                    | 0.077          | -              | 38    |
|                               | NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                       | - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                                          | NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                                                                                                                         | -                    | -              | -              | 39-41 |
| สรุป : 9 แผนงาน<br>24 กิจกรรม | 3 กลยุทธ์                                                                                        | 7 เกณฑ์วัด                                                             | รวม                                                                                                                                                          | 0.000                | 8.494          | 0.000          |       |
|                               |                                                                                                  |                                                                        | รวม งบประมาณประจำปี 2563                                                                                                                                     | 8.494                |                |                |       |

| มุมมอง                        | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                         | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                | งบประมาณประจำปี 2562  |                       |                       | หน้า                                |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------|
|                               |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                       | (ล้านบาท)             |                       |                       |                                     |
|                               |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                       | งบลงทุน<br>(1)        | งบทำการ<br>(2)        | งบอื่นๆ<br>(3)        |                                     |
| 3. Internal Process           | OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย | - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)<br>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่<br>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง<br>ในฐานข้อมูลระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดคอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS<br>- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย | OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)<br>OM1.2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขฟ.3)<br>OM1.3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid<br>OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)<br>OM1.5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน | -<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>- | 43-44<br>44<br>44-47<br>48-49<br>49 |
|                               | RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ             | - มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)<br>- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                      | -                     | -                     | -                     | 50-51                               |
| สรุป : 6 แผนงาน<br>30 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                               | 13 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | รวม                                                                                                                                                                                                                                   | 0.000                 | 0.000                 | 0.000                 |                                     |
|                               |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | รวม งบประมาณประจำปี 2563                                                                                                                                                                                                              | 0.000                 |                       |                       |                                     |

| มุมมอง                       | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                                                                                | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                               | แผนงาน                                                                                       | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                              |                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                              | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 4. Learning and Growth       | DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน | - ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล                      | DT1.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)            | -                                 |                | -              | 52    |
|                              |                                                                                                                                |                                                                                    | DT1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital | -                                 | -              | -              | 53    |
|                              |                                                                                                                                |                                                                                    |                                                                                              | -                                 | -              | -              |       |
|                              | OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน                                                                      | - ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน                                 | OC1.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร                                                  | -                                 | -              | 0.020          | 54    |
|                              |                                                                                                                                |                                                                                    | OC1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.                                          | -                                 | 4.552          | -              | 55-56 |
|                              | OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน                                                  | - ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน | OM4.1 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น                   | -                                 | -              | -              | 57    |
|                              |                                                                                                                                | OM4.2 การไฟฟ้าดีเด่น                                                               | -                                                                                            | 0.420                             | -              | 58             |       |
| สรุป : 6 แผนงาน<br>8 กิจกรรม | 3 กลยุทธ์                                                                                                                      | 3 เกณฑ์วัด                                                                         | รวม                                                                                          | 0.000                             | 4.972          | 0.020          |       |
|                              |                                                                                                                                |                                                                                    | รวม งบประมาณประจำปี 2563                                                                     | 4.992                             |                |                |       |

# 1. *Goal*

## 1.1 Social and Environment

|                                                                                                        |  |                                                                                             |  |                                                                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563                                                                             |  | ด้าน Goal (Social and Environment)                                                          |  | แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1                                                                                                                 |  |
| <b>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</b><br>- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน |  | <b>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</b><br>- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน |  | <b>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</b><br>- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)<br><br>- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : vDI) |  |
|                                                                                                        |  | <b>4. เป้าหมาย</b><br>- คะแนน 80-100<br><br>- ดัชนี 0.0978                                  |  |                                                                                                                                      |  |
|                                                                                                        |  | <b>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</b><br>- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน |  | <b>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</b><br>- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)<br><br>- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : vDI) |  |
|                                                                                                        |  | <b>7. เป้าหมาย</b><br>- คะแนน 80-100<br><br>- ดัชนี 0.0978                                  |  |                                                                                                                                      |  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                       | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก    | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน                      | 1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส<br><b>เป้าหมาย</b> ตามที่ กฟผ. กำหนด                                                    | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ดพ | (ผวก. จัดสรรงบประมาณให้)                                          |                  |
|                                                                                | 1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส<br><b>เป้าหมาย</b> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                                 | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                                                                  | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                                                                             | 11<br>ช่วงเวลา                                                 | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                       | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ       | รวม<br>(ล้านบาท)                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นผ) 57/2563 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2563)</p> <p><u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> | <p>1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน<br/><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด</p> <p>2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด<br/><u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด) เข้าร่วมกิจกรรม กฟข. ละ 250 คน</p> <p>3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ<br/><u>เป้าหมาย</u> กฟอ.ท่าเรือ,กฟย.บ้านหมอ,กฟย.ดอนพุด 38 คน</p> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ทุกแผนก<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ทุกแผนก<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ทุกแผนก<br/>กฟย.บมอ,ดพ<br/>จป.วิชาชีพ</p> | <p>-</p> <p>(3) 0.035<br/>(กกท. จัดสรรงบประมาณให้)</p> <p>(2) 0.312</p> | <p>-</p> <p>0.035</p> <p>0.312</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                                                                             | 11<br>ช่วงเวลา                                                 | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                                  | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                | <p>3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน</p> <p>3.2.1 ซุดก่อสร้าง ขยายเขต ซุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ซุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อตรกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน</p> <p>3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเื่อน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day)</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรณผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง แห่งละไม่น้อยกว่า 5 กม.</li> <li>- บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ</li> </ul> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ก.ย.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ทุกแผนก<br/>กฟย.บมอ,ดพ<br/>จป.วิชาชีพ</p> <p>ทุกแผนก<br/>กฟย.บมอ,ดพ<br/>จป.วิชาชีพ</p> <p>ผปบ.<br/>กฟย.บมอ,ดพ<br/>จป.วิชาชีพ</p> | <p>(2) 0.030</p> <p>(2) 0.050</p> <p>-</p>                        | <p>0.030</p> <p>0.050</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก                  | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน</p> <p>ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/<br/>ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด<br/>ความปลอดภัยต่อประชาชน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส</p> | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผปบ.<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส., กฟย. | (2) 0.030                                                         | 0.030            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 4</b> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร                          | 4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ภ2)779 ลว.12 ก.ย.2562<br><u>เป้าหมาย</u><br><b>1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1</b><br>กฟอ.ท่าเรือ จำนวน 12 เส้นทาง 30.7 กม. | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผปบ.<br>กฟย.บมอ,ดพ | (กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)                                          |                  |
|                                                                                | 4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน<br><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1                                                                    | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผปบ.<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                                 | -                |

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                       | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก        | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. | - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด<br><b>เป้าหมาย</b> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ก.ย.2563  | ผบค.<br>ทุกแผนก<br>บมอ,ดพ | (3) 0.010<br>(ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)                            | 0.010            |
| <b>แผนงานที่ 2</b> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                          | 2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br><b>เป้าหมาย</b> ตามที่ ผสส. กำหนด                                                                         | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ก.ย.2563  | ผบค.                      | (2) 0.010                                                        | 0.010            |

## 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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                     | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                  | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก    | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร | 1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ<br><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด                | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                                | -                |
|                                                                                                                    | 1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ<br>ตามที่ กฟผ.กำหนด<br><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                                | -                |
|                                                                                                                    | 1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน<br><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ.กำหนด                                | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                         | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา  | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 2</u> งานโครงการสำนักงานสีเขียว<br>(Green Office)                 | 2.2 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office)<br><u>เป้าหมาย</u> กฟอ.ทำเรือ | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-มี.ค. 2563 | ทุกแผนก            | (2) 0.1848                                                       | 0.1848           |

# 1. *Goal*

## 1.2 Finance

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength

- Build strong relationship with stakeholders

- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

- รอค่าเป้าหมาย

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 3</b> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด                        | 3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า<br>3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้<br><b>เป้าหมาย</b> <div> <div>- ประเภทราชการ (รอก่าเป้าหมาย)</div> <div>- ประเภทรัฐวิสาหกิจ (รอก่าเป้าหมาย)</div> <div>- ประเภทเอกชนรายใหญ่ (รอก่าเป้าหมาย)</div> <div>- ประเภทเอกชนรายย่อย (รอก่าเป้าหมาย)</div> <div>- รวมทุกประเภท (รอก่าเป้าหมาย)</div> </div> | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบป.<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                   | -                |





| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                                                     | 11<br>ช่วงเวลา       | 12<br>หน่วยงานหลัก                                          | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม                                      | <p>3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด<br/>จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100)</p> <p>3.4.1.เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100</p> <p>3.4.2.อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP</p> | <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบป.</p> <p>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผบป.</p> <p>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>-</p>                                            | <p>-</p>         |
|                                                                                | <p>3.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,ดพ</p>                                  | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบป.</p> <p>ผบป.</p> <p>กฟย.บมอ,ดพ</p>                   | <p>-</p>                                            | <p>-</p>         |
|                                                                                | <p>4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.1 (รอกค่าเป้าหมาย)</p>                                                                                                                                                                                                                   | <p>กฟอ.ทรอ</p>                                                    | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบค.</p>                                                 | <p>-</p>                                            | <p>-</p>         |
|                                                                                | <p>4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟก.1 (รอกค่าเป้าหมาย)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>กฟอ.ทรอ</p>                                                    | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบค.</p>                                                 | <p>-</p>                                            | <p>-</p>         |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา                                                              | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 5</b> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา | 4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.)<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2<br>- กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2<br>- กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 | กฟอ.ทรอ               | ม.ค.-ก.ย.2563<br><br>ม.ค.-เม.ย.2563<br>เม.ย.-มิ.ย.2563<br><br>ก.ค.-ก.ย.2563 | ผปบ.<br><br>ผปบ.   | -                                                   | -                |
|                                                                                | 4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564<br><u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟอ.ทรอ               | ต.ค.-ธ.ค.2563                                                               | ผปบ.               | -                                                   | -                |
|                                                                                | - เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03)<br><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้                                                                                                                                                                                                                    | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563                                                               | ผปบ.<br>ผบค.       | -                                                   | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา       | 12<br>หน่วยงานหลัก            | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <p><b>แผนงานที่ 6</b> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย</p>     | <p>- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100)</p> <p><b>ประกอบด้วย</b></p> <p>1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนง.อนุมัติ รผก.</li> <li>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต</li> <li>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนง.</li> <li>- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ</li> <li>- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์</li> <li>- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า</li> <li>- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย</li> <li>- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี</li> <li>- งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ</li> <li>- งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป))</li> <li>- งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down</li> <li>- งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต</li> </ul> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ทุกแผนก<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>-</p>                                            | <p>-</p>         |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 7</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ</p>                          | <p>2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนทางไกล (คฟก.)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2)</li> <li>- งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1)</li> <li>- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4)</li> <li>- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4)</li> <li>- งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)</li> </ul> <p>- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบประมาณโครงการ</p> <p>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน</li> <li>- มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ</li> </ul> <p>ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)</p> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | คพพ.               | -                                                   | -                |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL (Finance)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่าย  
กระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย  
Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์  
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,723 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                      | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน                         | 1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค<br><b>เป้าหมาย</b> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4<br>กฟก.1 (รอก่าเป้าหมาย)                                                                                                                                                  | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก            | -                                                   | -                |
|                                                                                | 1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X)<br><b>เป้าหมาย</b> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4<br>กฟก.1 (รอก่าเป้าหมาย)                                                                                                                                     | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก            | -                                                   | -                |
|                                                                                | <b>แผนงานที่ 2</b> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)<br>- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02)<br><b>เป้าหมาย</b> ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอก่าเป้าหมาย)<br>ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอก่าเป้าหมาย) | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผกส.<br>ผมต.       | -                                                   | -                |

## 2. Customer

## 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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)   | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่                                                                                                                 | 11<br>ช่วงเวลา                                                                             | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) | <p>2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต</p> <p>2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20</li> </ul> <p>2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p><br><p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p><br><p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p><br><p>ม.ค.-มี.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p><br><p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบค.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p><br><p>ผบค.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผบค.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p><br><p>ผบค.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> |                                                                  |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                                                                                                                    | 11<br>ช่วงเวลา                                                                               | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                                                       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)     |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                | <p>2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน</p> <p>2.2.1 จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download &amp; Active)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>กฟอ.ท่าเรือ (รอกำเป้าหมาย)</p><br><p>2.2.2 จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>กฟอ.ท่าเรือ (รอกำเป้าหมาย)</p><br><p>2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</p> <p>- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</p> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p><br><p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p><br><p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p><br><p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p><br><p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p><br><p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p><br><p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบค.<br/>ผบป.<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p><br><p>ผบค.<br/>ผบป.<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p><br><p>ผบค.<br/>ผบป.<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p><br><p>ผบค.<br/>ผบป.<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p> | <p>-</p><br><p>-</p><br><p>-</p>                                 | <p>-</p><br><p>-</p> |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                       | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 4</b> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร<br>(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล<br>ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร<br>จัดการ (Data Driven Execution) | 4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมาย<br>ทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้<br>1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562<br>และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดท์หม้อแปลง<br>2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดท์หม้อแปลง | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-มี.ค.2563 | ผบค.               | -                                                                |                  |
|                                                                                                                                                                                      | 4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่<br>อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และ<br>กลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี,<br>จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์<br>คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล<br>พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า      | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 0.070                                                        |                  |
|                                                                                                                                                                                      | 4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก<br>(VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม<br><u>เป้าหมาย</u> กฟข.ละ 2 แห่ง                                                                                                                                                                                                                            | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.<br>ผบป.       | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                         | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                                                 | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                                                     | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                           | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 6</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า<br>(Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์<br>การให้บริการของลูกค้า | <p>6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้</p> <p style="padding-left: 40px;">6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563</li> <li>- ทุก กฟพ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ</li> <li>- กฟก.1 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.</li> <li>- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ</li> </ul> | <div>กฟก.1</div> <div> </div> <div> </div> <div>กพอ.ทรอ</div> | <div>ม.ค.-ส.ค.2563</div> <div> </div> <div>ม.ค.-มี.ค.2563</div> <div>เม.ย.-มิ.ย.2563</div> <div>ก.ค.2563</div> <div>ส.ค.2563</div> | <div>ผวบ.,กบล.,<br/>ผวธ.(ภ3)</div> <div> </div> <div> </div> <div>ผบค.</div> | (2) 0.044                                                        | 0.044            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้</p> <p>(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)</p> <p>(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย</p> <p>(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 0.009                                                        | 0.009            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่          | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)</li> <li>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)</li> <li>- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3)</li> </ul> <p>หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกำเป้าหมาย)</li> </ul> | กฟอ.หรือ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 0.011                                                        | 0.011            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก         | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback</li> <li>- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกำเป้าหมาย)</li> <li>- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.<br>ผบป.<br>กฟย.บมอ,ตพ | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้านช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก)<br/><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง</li> <li>- กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p>6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร<br/><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด</li> <li>- กฟภ.1 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.<br>FM<br>ผบค.<br>FM | -                                                                | -                |
|                                                                                | <p>6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร<br/><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด</li> <li>- กฟภ.1 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.<br>ผบป.<br>FM       | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน</li> <li>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.<br>ผบป.<br>FM | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 8</b> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ                 | <b>8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)</b><br>8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว<br><b>เป้าหมาย</b><br>- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check<br><br>8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)<br><b>เป้าหมาย</b><br>- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี<br>- ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง<br>- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง<br><b>หมายเหตุ</b> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน | กฟย.บมอ,ดพ    | ม.ค.-ธ.ค.2563  | กฟย.บมอ,ดพ         | -                                                                | -                |
|                                                                                | 8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)<br><b>เป้าหมาย</b><br>- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี<br>- ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง<br>- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง<br><b>หมายเหตุ</b> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-มี.ค.2563 | ทุกแผนก            | -                                                                | -                |



## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

## 4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

## 7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                    | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><b>แผนงานที่ 1</b> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า</p> | <p>1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ</p> <p>1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)</p> <p>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)</p> <p>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)</p> <p>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)</p> <p>FMS3 ให้ความปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)</p> <p>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม</p> <p>FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)</p> <p>FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย)</p> <p>กฟอ.ท่าเรือ จำนวน 2 ราย</p> <p><b>หมายเหตุ</b> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)</p> | กฟอ.ท่าเรือ   | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 2.272                                                        | 2.272            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>- ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br/>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง<br/>ของลูกค้า (Patrol)<br/>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br/>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ<br/>จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br/>FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน<br/>(Thermal Viewer)<br/>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 8 ราย)</p><br><p><u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H)<br/>และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's<br/>Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า<br/>รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)</p> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 1.754                                                        | 1.754            |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า<br/>(Relation Building Activity : RBA)</p> <p>1.1.3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า<br/>ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP<br/>โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละราย<br/>ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม CRM Plus</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</p><br><p>1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง<br/>(High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม<br/>และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</p> <p><u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <p>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20</p> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 0.470                                                        | 0.470            |
|                                                                                | <p>1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง<br/>(High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม<br/>และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</p> <p><u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <p>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 0.365                                                        | 0.365            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20</li> </ul> <p><u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2</p> <p>1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม</li> </ul> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | (2) 2.500                                                        | 2.500            |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10<br>สถานที่                                                            | 11<br>ช่วงเวลา                                                               | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                | <p>1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์<br/><u>เป้าหมาย</u><br/>- ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100*<br/><u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์</p> <p>1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/<br/>แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้<br/>ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า<br/>และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น<br/><u>เป้าหมาย</u><br/>- รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส<br/>(ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)</p> <p>1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ<br/>ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)<br/><u>เป้าหมาย</u><br/>- ผวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563<br/>- สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล<br/>การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส</p> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>ผวธ.(ภ3)<br/>กฟอ.ทรอ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>มี.ค.2563<br/>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบค.<br/>ผบป.<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p> <p>ผบค.</p> <p>ผวธ.(ภ3)<br/>ผบค.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                                       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก    | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 2</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน</p>             | <p>1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         | กฟอ.ทรอ               | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.                  | -                                                                | -                |
|                                                                                | <p>2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้</p> <p>(ก) กลุ่มลูกค้า (<u>ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</u>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน <u>5 วัน</u></li> <li>- กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน <u>10 วัน</u></li> <li>- กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน <u>15 วัน</u></li> <li>- กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน <u>20 วัน</u></li> </ul> <p>(ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน <u>24 ชม.</u></p> | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา        | 12<br>หน่วยงานหลัก                         | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 3</b> การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า   | <p>(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95</p> <p>(ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน</li> <li>- ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ</p> |                               |                       |                                            |                                                                  |                  |
|                                                                                | <p>2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80</li> </ul>                                                                                                                                          | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p>  | <p>ผบค.<br/>ผบป.<br/>กฟย.บมอ,ดพ<br/>FM</p> | <p>-</p>                                                         | <p>-</p>         |
|                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR)</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง</li> </ul>                                                                        | <p>กฟอ.ทรอ</p>                | <p>ม.ค.-มิ.ย.2563</p> | <p>ผบค.</p>                                | <p>(2) 0.077</p>                                                 | <p>0.077</p>     |

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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                              | 1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้<br>1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา)<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา<br>ปี 2561-2562<br>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า<br>2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา<br>และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA)<br>- ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ<br>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.<br>ผปป.       | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา               <ul style="list-style-type: none"> <li>: ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1)</li> <li>: ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2)</li> </ul> </li> <li>- เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า               <ul style="list-style-type: none"> <li>: กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี</li> <li>: กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี</li> </ul> </li> <li>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส</li> </ul> <p>1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</li> <li>2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</li> </ol> <p><u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส</li> </ul> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผบค.               | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10<br>สถานที่           | 11<br>ช่วงเวลา            | 12<br>หน่วยงานหลัก          | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)            |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------------|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|-----------------------------------------------|---|---|---|---|------------------------|--|--|---|---|----------------------------------------|--|--|---|---------|---------------|------|---|---|
|                                                                                | <p>1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา</p> <p>- มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน</p> <p>- มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน</p> <p>- บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561)</p> <table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๖๐<br/>ครึ่งปี</th><th>เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๑<br/>ครึ่งปี</th><th>เกิน ๒๕๖๑<br/>ครึ่งปี 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>ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>พริให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ถังลูกถ้วย</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> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง)</p> <p>- ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการก่อสร้างให้</p> <p>- กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส</p> | ที่                     | กิจกรรม                   | ไม่เกิน ๒๕๖๐<br>ครึ่งปี     | เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๑<br>ครึ่งปี                                        | เกิน ๒๕๖๑<br>ครึ่งปี ขึ้นไป | ๑ | ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer | ✓ | ✓ | ✓ | ๒ | บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน | ✓ | ✓ | ✓ | ๓ | ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด | ✓ | ✓ | ✓ | ๔ | บำรุงรักษาหม้อแปลง | ✓ | ✓ | ✓ | ๕ | ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ | ✓ | ✓ | ✓ | ๖ | พริให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย | ✓ | ✓ | ✓ | ๗ | ทำความสะอาด ถังลูกถ้วย |  |  | ✓ | ๘ | ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile) |  |  | ✓ | กฟอ.ทรอ | ม.ค.-ธ.ค.2563 | ผบค. | - | - |
| ที่                                                                            | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ไม่เกิน ๒๕๖๐<br>ครึ่งปี | เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๑<br>ครึ่งปี | เกิน ๒๕๖๑<br>ครึ่งปี ขึ้นไป |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๑                                                                              | ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓                       | ✓                         | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๒                                                                              | บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓                       | ✓                         | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๓                                                                              | ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓                       | ✓                         | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๔                                                                              | บำรุงรักษาหม้อแปลง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓                       | ✓                         | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๕                                                                              | ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓                       | ✓                         | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๖                                                                              | พริให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓                       | ✓                         | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๗                                                                              | ทำความสะอาด ถังลูกถ้วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                           | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |
| ๘                                                                              | ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                           | ✓                           |                                                                  |                             |   |                                                           |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                                        |   |   |   |   |                    |   |   |   |   |                        |   |   |   |   |                                               |   |   |   |   |                        |  |  |   |   |                                        |  |  |   |         |               |      |   |   |

### **3. Internal Process**

## 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.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในระบบ 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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                                               | 11<br>ช่วงเวลา                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                  | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย<br>(คพจ.1)                    | <p>1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน<br/><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส<br/>กฟก.1 จำนวน 80 วงจร-กม.</p> <p>1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน<br/><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส<br/>กฟก.1 ไม่มีแผนงานปรับปรุงของโครงการ คพจ.1 มีเฉพาะงาน<br/>ก่อสร้างเพื่อรองรับสถานีไฟฟ้าเท่านั้น</p> <p>1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย<br/><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส<br/>กฟก.1 96.13 วงจร-กม.</p> <p>1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย<br/><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส<br/>กฟก.1 53.94 วงจร-กม.</p> | <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผกส.<br/>ผปป.</p> <p>ผกส.<br/>ผปป.</p> <p>ผกส.<br/>ผปป.</p> <p>ผกส.<br/>ผปป.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                              | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 2</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คพฟ.3)</p> <p><u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid</p> | <p>1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>กฟภ.1 106.76 วงจร-กม.</p>                                                                                                                          | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผกส.<br>ผปป.       | -                                                  | -                |
|                                                                                                                             | <p>- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>กฟภ.1 จำนวน 50 วงจร-กม.</p>                                                                               | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผกส.<br>ผปป.       | -                                                  | -                |
|                                                                                                                             | <p>3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ</p> <p>- นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด</p> <p><u>เป้าหมาย</u> 2 สถานีไฟฟ้า, รายงานผลทุกไตรมาส</p> | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผปป.               | -                                                  | -                |
|                                                                                                                             | <p>3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส</p>                                                                                           | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผปป.               | -                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                                                                                                                                         | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                           | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                                     | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                                | <p>3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU<br/><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ<br/><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย<br/><u>เป้าหมาย</u> 95% , รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI &amp; SAIDI กฟพ. จุฬรจวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจพ. กำหนด<br/><u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจพ. กำหนด)</p> <p>3.14 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ)<br/><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br/>กฟอ.ท่าเรือ รือเป้าหมาย</p> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผมต.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผปบ.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผมต.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผปบ.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผปบ.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                                                              | 11<br>ช่วงเวลา                                                 | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)           |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                | <p>3.15 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส</p> <p>3.16 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90<br/>(ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด )<br/>- ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80<br/>(ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)</p> <p>3.17 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จตุรรวมงานละ 1 วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br/>(กฟอ.ท่าเรือ 2 งาน MR2000 )</p> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผปบ.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผปบ.<br/>กฟย.บมอ,ดพ</p> <p>ผปบ.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                         | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่                                                              | 11<br>ช่วงเวลา                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                             | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                                                | <p>3.18 ประเมินผลการป้องกันและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการปรับปรุง<br/>กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ<br/>Circuit Breaker &amp; Recloser (T/R &amp; T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์<br/><u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส<br/>- ลดการทำงานของ CircuitBreaker &amp; Recloser<br/>(T/R &amp; T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10</p> <p>3.19 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ<br/>3.19.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง)<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br/>กฟอ.ทำเรือ เครื่อง</p> <p>3.19.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง)<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br/>กฟอ.ทำเรือ เครื่อง</p> <p>3.20 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส<br/>กฟอ.ทำเรือ จำนวน 2 แห่ง</p> | <p>กฟอ.ทรอ<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผปบ.<br/>กฟย.บมอ,ตพ</p> <p>ผปบ.</p> <p>ผปบ.</p> <p>ผปบ.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                    | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก         | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 4</b> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical)       | 4.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses)<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส                                                                                                                                                                                                                        | กฟอ.ทรอ               | ม.ค. 2563      | ผบป.<br>ผมต.               | -                                                  | -                |
|                                                                                | 4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ<br>ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ ฝคพ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561)<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส                                                                                                                                              | กฟอ.ทรอ               | ม.ค. 2563      | ผบป.                       | -                                                  | -                |
|                                                                                | 4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss<br>10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บห) 1507/2561<br>ลว. 20 เม.ย. 2561)<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส                                                                                                                                 | กฟอ.ทรอ               | ม.ค. 2563      | ผมต.                       | -                                                  | -                |
|                                                                                | 4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ<br>ด้าน Non-Technical Losses<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส                                                                                                                                                                                         | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค. 2563      | ผมต.<br>ผบป.<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                  | -                |
|                                                                                | 4.5 ตรวจสอบวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75<br>ของฟีดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking<br>ของ GIS เฟส 2 ปี 2563 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม<br>เพื่อลด Technical Loss<br><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน<br>หม้อแปลง 1 เฟส เครื่อง<br>หม้อแปลง 3 เฟส เครื่อง | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | ม.ค. 2563      | ผบป.<br>กฟย.บมอ,ดพ         | -                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน                                         | <p>4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4</p> <p>(ยกเว้นหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30 % 1 เฟส ขนาดไม่เกิน 30 kVA และหม้อแปลง 3 เฟส ขนาดไม่เกิน 50 kVA)</p> | กฟอ.ทรอ       | ต.ค.-ธ.ค.2563  | ผบป.               | -                                                  | -                |
|                                                                                | <p>4.7 ตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส</p>                                                                                                                                                                                                  | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผมต.               | -                                                  | -                |
|                                                                                | <p>4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p>                                                                                                                                                                                                         | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผมต.               | -                                                  | -                |
|                                                                                | <p>- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p>                                                                                                                                                                                                                                    | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผกส.               | -                                                  | -                |

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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                               | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ                  | 1.1 ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)<br><b>เป้าหมาย</b> รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ. | กฟอ.ทรอ       | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ผมต.<br>ผปป.       | -                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                  | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก    | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | 1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภาค<br>ส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม<br>ภาคไฟฟ้าสาธารณะ และ สำนักงาน กฟผ.<br><u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ. | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ตพ | -                                                  | -                |

## 4. Learning and Growth

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- 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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)          | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                   | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก    | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) | 2.1 การใช้งานระบบ Video Conference<br>เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของการจัดประชุมทั้งหมด<br>(อนุมัติ ผวก. ท้ายหนังสือเลขที่ ผวก. 40/2562 ลว.15 ก.พ.2562) | กฟอ.ทรอ               | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ตพ | -                                                                  | -                |
|                                                                                         | 2.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>เป้าหมาย พนักงานทุกระดับร้อยละ 100                                                                               | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-ธ.ค.63    | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ตพ | -                                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                            | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps)                     | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา  | 12<br>หน่วยงานหลัก    | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 3</b> การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital | 3.2 จัดทำคลิปวิดีโอสอนงาน (OJT)<br><b>เป้าหมาย</b> ภายในไตรมาสที่ 3<br>กฟก.1 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนงานหลัก | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ดพ | มี.ค.-ก.ย. 2563 | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ดพ | -                                                                  | -                |

## 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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                     | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก    | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร                              | 1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด<br>เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-ธ.ค.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ตพ | (3) 0.020                                                          | 0.020            |
|                                                                                | 1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ.<br>เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100                             | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-พ.ย.2563  | ทุกแผนก<br>กฟย.บมอ,ตพ | -                                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10<br>สถานที่                                                                                                                                                        | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                                                   | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.               | <p>2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข</p> <p>2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. และ สรก.(ภ3) เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม</p> <p>- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม</p> <p>กฟอ.ท่าเรือ จำนวนไม่น้อยกว่า กิจกรรม</p> <p>2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้างไม่น้อยกว่าปี 2562</p> <p>2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุขขององค์กร</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ภายในเดือน ธ.ค. 2563</p> | <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,คพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,คพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,คพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,คพ</p> <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,คพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2563</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2563</p> <p>เม.ย.-ก.ย.2563</p> <p>ต.ค.-พ.ย.2563</p> <p>พ.ย.-ธ.ค.2563</p> | <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,คพ</p> <p>ฟวธ.(ภ3)</p> <p>กอก.</p> <p>ฟวธ.(ภ3)</p> <p>กอก.</p> | <p>(2) 0.300</p> <p>-</p> <p>-</p>                                 | <p>0.300</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                | 10<br>สถานที่                    | 11<br>ช่วงเวลา       | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสภาพประจำปี</p> <p><b>เป้าหมาย</b> พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 59 คน</p> <p>กฟอ.ท่าเรือ ไม่น้อยกว่า 59 คน</p> | <p>กฟอ.ทรอ</p> <p>กฟย.บมอ,ดพ</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2563</p> | <p>ผบห.</p>        | <p>(2) 4.252</p>                                                   | <p>4.252</p>     |

## 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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)          | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                 | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3</li> <li><u>เป้าหมาย</u> กฟอ.ทำเรือ จำนวน เรือ</li> </ul> | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-ก.ย.2563  | คณะทำงานฯ,<br>กอก. | -                                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก              | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> การไฟฟ้าดีเด่น                                              | <p>2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50</li> <li>- จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40</li> <li>- จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี 2563</p> | กฟอ.ทรอ<br>กฟย.บมอ,ตพ | ม.ค.-มิ.ย.2563 | ฝวธ.(ภ3),<br>คณะทำงานฯ,<br>กอก. | (2) 0.420                                                          | 0.420            |

**ภาคผนวก**

# Strategy Map สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2563

