



แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

"สถานงานเดิม เสริมธุรกิจใหม่ ใช้นวัตกรรม หุ่นนำทุนมนุษย์"

1. *Goal*

1.1 Social and Environment

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
- เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
- สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
- สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (เลขฯฯ รายงาน)	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	
 (เลขฯฯ รายงาน)	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
(เลขาฯ รายงาน) <u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นค) 57/2563 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2563) (เลขาฯ รายงาน)	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด 2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด) เข้าร่วมกิจกรรม กฟช. ละ 250 คน	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (จป. รายงาน)	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานออนไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟช. ละ 200 คน <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟฟ. ละ 100 คน	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
(จป. รายงาน) (จป. รายงาน) (ผปบ. รายงาน)	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน 3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยั่งยืน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟจ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง แห่งละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
(ผบ. รายงาน)	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 4</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร (ผปบ. รายงาน) กฟจ.อห. จำนวน 6 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 10.35 กม. กฟส.วศ. จำนวน 2 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 1.549 กม. กฟจ.พทอ. จำนวน 4 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 12 กม. กฟจ.ปม. จำนวน 2 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 1.534 กม. (ผปบ. รายงาน) กฟจ.อห. จำนวน - เส้นทาง ไม่น้อยกว่า - กม. กฟส.วศ. จำนวน 16 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 19.46 กม. กฟจ.พทอ. จำนวน - เส้นทาง ไม่น้อยกว่า - กม. กฟจ.ปม. จำนวน 18 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 26.605 กม. (ผปบ. รายงาน)	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ก2)779 ลว.12 ก.ย.2562 <u>เป้าหมาย</u> 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 กฟภ.1 จำนวน 91 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 306.91 กม. 2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 กฟภ.1 จำนวน 404 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 91.16 กม. ส่งเป้าหมายไม่เกิน 29 ม.ค. 63 4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

1. วิสัยทัศน์องค์กร

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล

เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ

ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ

ดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความ

คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ

ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ

ดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความ

คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. (ผบค. รายงาน)	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ผสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	
แผนงานที่ 2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย ตามที่ ผสส. กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง ให้ชุมชนสำคัญ (อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค.2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พส) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค.2562)	2.2 นำผลการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2564 เป้าหมาย ภายใต้ไตรมาสที่ 4/2563 - ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนสำคัญ ปี 2563 กฟผ.1 : PEA พัฒนาชุมชน มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟผ.ละ 1 ชุมชน	4.1 ให้ความรู้นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบัน การศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน เป้าหมาย ตามที่ ผสส. กำหนด 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐาน ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน 4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชาสัมพันธ์ระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับ เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป เป้าหมาย เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด 4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา เป้าหมาย เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
	4.4 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัดและปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

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

- ร้อยค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร (ผมต. รายงาน) (ผกส. รายงาน) (ผบท. รายงาน)	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด 1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด 1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ.กำหนด	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563 สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2563	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2563	ปัญหา /อุปสรรค																			
แผนงานที่ 2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 สนับสนุนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย 1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 2) แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค) งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563																				
	2.2 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย <table><tr><th>กลุ่มเป้าหมาย</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)</td><td>20</td></tr><tr><td>2 กฟผ.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.แก่งคอย, กฟผ.ธัญบุรี, กฟผ.เสนา, กฟผ.กบินทร์บุรี, กฟผ.ท่าเรือ</td><td>60</td></tr><tr><td><u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.พระนครศรีอยุธยา, กฟผ.ปราจีนบุรี</td><td>24</td></tr><tr><td>3 กฟผ.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.เมืองพัทยา, กฟผ.บางแสน, กฟผ.ปลวกแดง, กฟผ.บ้านฉาง, กฟผ.พนมสารคาม</td><td>60</td></tr><tr><td><u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.จันทบุรี, กฟผ.ฉะเชิงเทรา</td><td>24</td></tr><tr><td>4 กฟผ.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.3, กฟผ.กำแพงแสน, กฟผ.บ่อพลอย</td><td>36</td></tr><tr><td><u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.นครปฐม, กฟผ.สุพรรณบุรี</td><td>24</td></tr><tr><td>5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)</td><td>18</td></tr><tr><td>รวม (คน)</td><td>266</td></tr></table>	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนคน	1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	20	2 กฟผ.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.แก่งคอย, กฟผ.ธัญบุรี, กฟผ.เสนา, กฟผ.กบินทร์บุรี, กฟผ.ท่าเรือ	60	<u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.พระนครศรีอยุธยา, กฟผ.ปราจีนบุรี	24	3 กฟผ.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.เมืองพัทยา, กฟผ.บางแสน, กฟผ.ปลวกแดง, กฟผ.บ้านฉาง, กฟผ.พนมสารคาม	60	<u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.จันทบุรี, กฟผ.ฉะเชิงเทรา	24	4 กฟผ.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.3, กฟผ.กำแพงแสน, กฟผ.บ่อพลอย	36	<u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.นครปฐม, กฟผ.สุพรรณบุรี	24	5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	18	รวม (คน)	266	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563	สถานะ ม.ค.-มี.ค.2563
กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนคน																						
1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	20																						
2 กฟผ.1 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.แก่งคอย, กฟผ.ธัญบุรี, กฟผ.เสนา, กฟผ.กบินทร์บุรี, กฟผ.ท่าเรือ	60																						
<u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.พระนครศรีอยุธยา, กฟผ.ปราจีนบุรี	24																						
3 กฟผ.2 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.เมืองพัทยา, กฟผ.บางแสน, กฟผ.ปลวกแดง, กฟผ.บ้านฉาง, กฟผ.พนมสารคาม	60																						
<u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.จันทบุรี, กฟผ.ฉะเชิงเทรา	24																						
4 กฟผ.3 <u>สมัครใหม่</u> : กฟผ.3, กฟผ.กำแพงแสน, กฟผ.บ่อพลอย	36																						
<u>ต่ออายุ</u> : กฟผ.นครปฐม, กฟผ.สุพรรณบุรี	24																						
5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	18																						
รวม (คน)	266																						

1. Goal

1.2 Finance

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563	ด้าน GOAL	แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่าย กระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกกระบวนการด้วย Digitalization	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์ - สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)	4. เป้าหมาย - ร้อยละ 4.83 7. เป้าหมาย - ร้อยละ 4.83 - รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจาก สินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟภ.1 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟภ.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กบญ.	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทาง เศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ ของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟภ.1 (รอก่าเป้าหมาย) กฟภ.2 (รอก่าเป้าหมาย) กฟภ.3 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟภ.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กบญ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ผบป. รายงาน)	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ เป้าหมาย - ประเภทราชการ (ร้อยละเป้าหมาย) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ร้อยละเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ร้อยละเป้าหมาย) - รวมทุกประเภท (ร้อยละเป้าหมาย)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป., กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผบป. รายงาน)	3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน เป้าหมาย - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) หมายเหตุ ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือส่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง 3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผบง. ผบพ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผบง.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ฉบ.ป. รายงาน)	3.2.2 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้ที่ส่งโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือด ดำเนินคดีครบทุกราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝบป., ฝบง.	-	-
	3.2.3 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิดค้าง ชำระเกิน 3 เดือน ไม่เกินร้อยละ 10 - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ ที่ปัดไม่เกิน 2 เดือน หรือปัดเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือให้จัดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝบป., ฝบง.	-	-
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่ต้นเดือน ต.ค. 2561 ให้มีการ ชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝบป., ฝบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผบป. รายงาน) (ผบป. รายงาน) (ผบป. รายงาน) แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม (ผบป. รายงาน) (ผบป. รายงาน)	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1.เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2.อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP 3.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดขาดสายสื่อสารที่ตรวจ พบในปี 2563 เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟผ.1 (รอกำเป้าหมาย) 4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟผ.1 (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผบง. ผบป., ผบง. ผว.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผกป. ผว.,กบส., ผบพ.,กบญ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผบง. ผบค., ผบด. ผว.,กบส., ผบพ.,กบญ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	- - - ผบป., ผบง. ผบค., ผบด.	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผบป. รายงาน) (ผบป. รายงาน) แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้ บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (ผบป. รายงาน)	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟผ. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผบพ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผบง. ผบป., ผกป. ผวบ.,กบล., ผบพ.,กบญ.,กชช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผกป. ผวบ.,กบล., ผบพ.,กบญ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผกป.	- - -	- - -
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100					
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ผบป. รายงาน)	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยฯ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.วังลิต	ทุกฝ่าย. ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กชช., ผบป., ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ (ผคพ. รายงาน)	- งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1 - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าบางเลน 2 (ชั่วคราว) - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าหนองปรือ (ชั่วคราว) - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าห้วยม่วง 2 (ชั่วคราว) 2. งบลงทุนที่เป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิลใต้น้ำไปยังเกาะต่าง ๆ ระยะที่ 2 (คคก.2) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1) - ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบโครงการ <u>เป้าหมาย</u> - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กพก.1, กพฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กบญ., กพฟ.ชั้น 1-3 ผคพ., ผบท.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 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

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,723 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ผบป. รายงาน)	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟภ.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ทุกฝ่าย. ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.,กชข., ผบป., ผบง.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟภ.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ทุกฝ่าย. ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.,กชข., ผบป., ผบง.	-	-
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) (ผกส. รายงาน)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอค่าเป้าหมาย) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอค่าเป้าหมาย)	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กกค., กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ผมต., ผกส. กฟส. กฟย.	-

2. Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และ
การให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ,
รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำ
ฐานข้อมูลของ Potential Customer
(Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์
ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และ
การให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 เป้าหมาย - กฟผ.1 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1 ?	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ,กบส. ?	-	-
	1.2 ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพท., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า จากการใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ	กฟผ.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟผ.1	-	-
	เป้าหมาย - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ	ผวธ.(ก3)	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผวธ.(ก3)	-	-
	- ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้าให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ผวธ.(ก3)	ก.ค.-ก.ย.2563	ผวธ.(ก3)	-	-
	- ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟช. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1	ก.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ,กบส. ?	-	-
	- ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ผวธ.(ก3)	ก.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (ผบค. รายงาน)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต. ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต. ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต. ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟย. ผบค., ผบต.	- ผบค., ผบต. -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงานงาน)	2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน 2.2.1 จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active) <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.1 (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	- ผบค., ผบต.	-
	2.2.2 จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.1 (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ผบค., ผบต. กฟย.	
	2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการ ในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบป., ผบง. กฟย.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank (ผบค. รายงาน)	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business <u>ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น</u> <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) ทบทวนและพัฒนาระบบการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business <u>ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ตามแผนงานที่ ผนย. กำหนด)</u> - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้กับส่วนเกี่ยวข้อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผวธ.(ก3) กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต. ผวธ.(ก3)	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) เป้าหมาย - ฝ่ายธ.(ก3) ร่วมกับ ฝ่ายย., ฝ่ายธ., ฝ่ายพ., ฝ่ายส. และ ฝ่ายธ.(ก1, ก2, ก4) ทบทวนข้อมูลสำคัญ ปี 2562 เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝ่ายย. กำหนด) - ฝ่ายธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ การพัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูล ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. 4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝ่ายธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟก.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝ่ายธ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ฝ่ายธ.(ก3) กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ส.ค.2563 ก.ย.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.2563	ฝ่ายธ.(ก3) ฝ่ายบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝ่ายธ.(ก3)	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผวบ.,กบส., ผบพ.,กชช., ผบค., ผบต.	-	-
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส.,	(2) 0.070	0.070
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 7 แห่ง 1.สถานีไฟฟ้าบางพระครุ นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร 2 สถานีไฟฟ้าโคกแย้ นิคมอุตสาหกรรมหนองแค 3.สถานีไฟฟ้าบางกะดี สวนอุตสาหกรรมบางกะดี 4.สถานีไฟฟ้าหนองปลิง เขตประกอบการอุตสาหกรรมเหมราชชลบุรี 5.สถานีไฟฟ้าบางกะล้น นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน 6.สถานีไฟฟ้าพนทรี สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์กบินทร์บุรี 7.สถานีไฟฟ้ากบินทร์บุรี 1 เขตอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส.,กาว., ผบป.,กบป.,กบช., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการ ของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟช.ละ 2 ประเภทกิจการ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟช.ละ 2 แห่ง	กฟฟ. ? กฟฟ. ?	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส.,กาว. กฟฟ. ? กฟฟ. ?	-	-
	1) กฟฟ. ?? 2) กฟฟ. ??					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง	- ฝวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3)	(2) 4.000	4.000
	เป้าหมาย 1. ฝวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ก3)		
	2. ฝวธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1	ฝวธ.(ก3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-ก.ย.2563	ฝวธ.(ก3)		
	3. ฝวธ.(ก3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ฝวธ.(ก3)	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3)		
	4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟพ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟพ.1	ต.ค.-ธ.ค.2563	กฟพ.1		
	5. ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ฝวธ.(ก3)	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า (ผบค. รายงาน)	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟผ. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟผ.1 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟผ. - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟผ.1	ม.ค.-ส.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ส.ค.2563	กฟผ.1 ผวธ.(ภ3) ผบค., ผบต. ผวธ.(ภ3)	(2) 0.044	0.044

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	(2) 0.009	0.009
	6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3,	(2) 0.011	0.011

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟฟ.1 จำนวน 300 ราย กฟฟ.2 จำนวน 264 ราย กฟฟ.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟฟ.1 จำนวน 300 ราย กฟฟ.2 จำนวน 264 ราย กฟฟ.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟฟ.1 จำนวน 100 ราย กฟฟ.2 จำนวน 88 ราย กฟฟ.3 จำนวน 68 ราย <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ให้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. ส่งรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอค่าเป้าหมาย)					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(FM รายงาน)	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแนบกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกำเป้าหมาย) - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. FM	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟช. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟล.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 ผบค., ผบต.	-	-
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.1 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟล. ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบส. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, ผวธ.(ภ3) ผบค., ผบต.	-	-
แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	7.1 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวก ต่อลูกค้า (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)					
	7.1.1 งานที่ขออนุมัติตามแผนงานปี 2562 (ต่อเนื่องจากปี 2562) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟก.1 จำนวน 1 แห่ง	กฟฟ. รสต.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กกค., กฟฟ. รสต.	(1) 1,200	1,200
	7.1.2 งานที่ขออนุมัติตามแผนงานปี 2563 เป้าหมาย จำนวน 5 แห่ง กฟก.1 จำนวน 2 แห่ง กฟก.3 จำนวน 3 แห่ง	กฟฟ.? กฟฟ.?	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กกค., กฟฟ.? กฟฟ.?	(1) 2,000	2,000

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(FM รายงาน)	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3 FM	-	-
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับ ที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	กฟฟ.ที่มี PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., ฝบพ.,กบญ., กฟฟ.ที่มี PEA Shop	-	-
	8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	กฟฟ.ที่มี PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบส., ฝบพ.,กบญ., กฟฟ.ที่มี PEA Shop ฝบป., ฝบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบป. รายงาน)	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ รับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 (ตามแผนงานองค์กร จำนวน กฟช. ละ 2 กฟฟ.) - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, ผวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, ผวธ.(ก3) ผบป., ผบง. ผบค., ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	8.7 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟท.1 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ฝวธ.(ก3) กฟจ.ปท., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟอ.ลก., กฟอ.ลลภ., กฟอ.คส.	ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3) ฝปบ.,กบป., ฝวบ.,กบส., กฟจ.ปท., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟอ.ลก., กฟอ.ลลภ., กฟอ.คส.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า (ผบค. รายงาน)	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างถังด้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย) กฟภ.1 จำนวน 184 ราย 1 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., ผปป.,กบข., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	(2) 2.272	2.272

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	- ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้ความปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 219 ราย) กฟภ.1 จำนวน 55 ราย 9 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	(2) 0.517	0.517

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้ำ (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้ความปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 1,115 ราย) กฟภ.1 จำนวน 306 ราย กฟภ.2 จำนวน 437 ราย กฟภ.3 จำนวน 372 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) 9 ราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	(2) 1.754	1.754

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- <u>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</u> โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา คุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 82 ราย กฟผ.1 จำนวน 55 ราย	1) กฟจ.อย. ... ราย 2) กฟฟ.รสด. ... ราย 3) กฟอ.บปอ. ... ราย 4) กฟฟ.ปท.2(บกด) ...ราย 5) กฟฟ.ทกง. ...ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., ผปบ.,กบข., กฟจ.อย., กฟฟ.รสด., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟฟ.ทกง.	(2) 0.405	0.405

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.1 จำนวน 1,466 ราย ได้แก่ 1) กฟจ.อย. จำนวน ... ราย 2) กฟจ.อห. จำนวน ... ราย 3)....	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-
(ผบค. รายงาน)	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรง กับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	(2) 0.470	0.470
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20					0.365

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ไตรมาส ๓	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	(2) 2.500	2.500
(ผบค. รายงาน)	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของ ที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ไตรมาส ๑	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-
(ผบค. รายงาน)	1.2 เชิญชวนให้ผู้ซื้อไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ซื้อไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ผบค., ผบต. ผบป., ผบง. กฟย.	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-
(ผบค. รายงาน)	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ผวธ.(ก3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวอ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 10 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 <u>เป้าหมาย</u> - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ					
(FM รายงาน)	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) <u>เป้าหมาย</u> - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. FM	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ผบค. รายงาน)	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) <u>เป้าหมาย</u> - กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	(2) 0.077	0.077

1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา
PEA Customer Journey
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา
PEA Customer Journey
7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ทบทวน และคัดเลือกกระบวนการ/เครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design พร้อมกำหนดแนวทาง/กระบวนการให้เป็นมาตรฐานที่จุด Touchpoints ในทุกจุด ทั้งแบบ Online และ Offline	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)	(2) 16.200	16.200

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร	- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ	- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน	- ร้อยละ 100
โดยสร้าง Advantaged Portfolio	เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	
		- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- 6,525 ล้านบาท
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ	- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รอค่าเป้าหมาย
	เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต. ผบป., ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส 1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด หม้อแปลง <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบค., ผบต.	-	-
(ผบค. รายงาน)	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส					

3. Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่าย
- กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพ
- ของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
- ของระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
- ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ใน 3 กฟพ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ใน 3 กฟพ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
- และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพ
- เชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
- เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

4. เป้าหมาย

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

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผปบ. รายงาน)	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 รือเป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กคค., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผปบ., ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขฟ.3) (ผปบ. รายงาน)	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 รือเป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กคค., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผปบ., ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid (ผปบ. รายงาน)	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รือเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผปบ., ผกป.	-	-
(ผปบ. รายงาน)	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหรือแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กวว., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผปบ., ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผมต. รายงาน)	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
(ผปบ. รายงาน)	3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกัน ในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
(ผมต. รายงาน)	3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูล ตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	3.6 ดำเนินการเร่งรัดงานปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟของ กฟฟ. ชั้น 1-3 ให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (คงค้างจากปี 2562) กฟก.1 ร้อยละเป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กปบ. กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-
(ผปบ. รายงาน)	3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬรรมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กปบ. ผปบ., ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผปบ. รายงาน)	3.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 6 กฟพ. จุดรวมงาน (รวมถึงักัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจพ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจพ. กำหนด) กฟผ.1 รือค่าเป้าหมาย	กฟพ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กปบ. ผปบ., ผกบ.	-	-
	3.9 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจพ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจพ. กำหนด) กฟผ.1 กฟพ.รังสิต	กฟพ.รังสิต	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กปบ. กฟพ.รังสิต	-	-
	3.10 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟผ.1 รือค่าเป้าหมาย	กฟพ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กาว., กฟพ.ชั้น 1-3	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.11 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้าในครัวเรือนเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามที่ กพฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 รือเป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟ.ปป.,ก.ปป. กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผปบ. รายงาน)	3.13 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 3.13.1 พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้งต่อปี <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟภ.1 รอคำเป้าหมาย 3.13.2 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 7 กฟฟ. 1) กฟฟ.รังสิต 2) กฟอ.ลาดหลุมแก้ว 3) กฟอ.ลำลูกกา 4) กฟจ.ปทุมธานี 5) กฟอ.คลองหลวง 6) กฟอ.ธัญบุรี 7) กฟฟ.ปทุมธานี2 (บางกะดี)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กปบ., กบข. ผปบ., ผกป. ผปบ.,กปบ., กบข.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผปบ. รายงาน)	3.14 ติดตั้งต้นไม้อัดไฟระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟผ. (ตามระยะทางต้นไม้อัดไฟจากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟผ.1 รือเป้าหมาย	กฟผ.ชั้น 1-3 กฟผ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กบข. กฟผ.ชั้น 1-3 กฟผ. ผปบ., ผกป.	-	-
(ผปบ. รายงาน)	3.15 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟผ.ชั้น 1-3 กฟผ.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผปบ.,กบข., กฟผ.ชั้น 1-3, กฟผ. ผปบ., ผกป.	-	-
(ผปบ. รายงาน)	3.16 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟผ.ชั้น 1-3 กฟผ.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผปบ.,กบข., กฟผ.ชั้น 1-3, กฟผ. ผปบ., ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผบ. รายงาน)	3.17 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จัดรวมงานละ 1 วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟฟ.1 จำนวน 25 วงจร	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.,กบข. ผบ., ผกป.	-	-
(ผบ. รายงาน)	3.18 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.,กบข., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบ., ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผปบ. รายงาน)	3.19 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.19.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 รอค่าเป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผปบ., ผกป.	-	-
(ผปบ. รายงาน)	3.19.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 รอค่าเป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผปบ., ผกป.	-	-
	3.20 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 81 สฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.,กบข.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค. 2563	ฝวบ.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	-	-
	4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ ฝคฟ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค. 2563	ฝปบ.,กบป., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	-	-
(ผมต. รายงาน)	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บพ) 1507/2561 ลว. 20 เม.ย. 2561) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค. 2563	คณฯงานฯ, ฝวบ.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผมต., ผบต. กฟย.	-	-
	4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค. 2563	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผมต., ผบต. กฟย.	-	-
(ผมต. รายงาน)	4.5 ตรวจสอบโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของฟีดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2563 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค. 2563	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ฝปบ., ผกป.	-	-
(ฝปบ. รายงาน)	กฟภ.1 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.2 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.3 รอค่าเป้าหมาย					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(ผบ.ป. รายงาน)	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผบ.ป., ผกป.	-	-
(ผมต. รายงาน)	4.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผมต., ผบต.	-	-
(ผมต. รายงาน)	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผมต., ผบต.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน (ผกส. รายงาน)	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กกค., ผบพ.,กบญ., กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. ผกส., ผกป.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	4. เป้าหมาย - ระดับ 5
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	7. เป้าหมาย - รอเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดัน งานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร (คณะทำงานฯ รายงาน)	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. 2563 1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ส.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟก.1 จำนวน 10 ชิ้นงาน	กฟก.1 กฟก.1	ม.ค.-เม.ย.2563 ม.ค.-ส.ค.2563	กอก., ฟวธ.(ก3) คณะทำงานฯ กอก., ฟวธ.(ก3) คณะทำงานฯ	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
(คณะทำงานฯ รายงาน)	1.3 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟผ.1 จำนวน 3 ชิ้น	กฟผ.1	ม.ค.-พ.ย.2563	กกอ., ฟวธ.(ก3) คณะทำงานฯ	-	-
(คณะทำงานฯ รายงาน)	1.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟผ. ในระดับ TRL3 ไปขยายผล ทดลองใช้ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟผ.1 จำนวน 3 ชิ้น	กฟผ.1	ม.ค.-พ.ย.2563	กกอ., ฟวธ.(ก3) คณะทำงานฯ	-	-
(คณะทำงานฯ รายงาน)	1.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟผ. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563	กฟผ.1	ม.ค.-พ.ย.2563	กกอ., ฟวธ.(ก3) คณะทำงานฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.6 จัดกิจกรรมการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนัก ประดิษฐ์ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-พ.ย.2563	ผวธ.(ภ3)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพ	- ร้อยละ 100
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน		การใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่าย	
		พลังงาน (Energy Efficiency Resources	
		Standards : EERS)	
		- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงาน	- 80 ล้าน kWh
		ไฟฟ้าได้สะสม	
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพ	- รอค่าเป้าหมาย
		การใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่าย	
		พลังงาน (Energy Efficiency Resources	
		Standards : EERS)	
		- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงาน	- รอค่าเป้าหมาย
		ไฟฟ้าได้สะสม	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน	9. แผนปฏิบัติ	10	11	12	13.งบประมาณ	รวม
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	(ล้านบาท)	(ล้านบาท)
	(Activities / Action Steps)				(1) ลงทุน	
					(2) ทำการ	
แผนงานที่ 1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวบ.,กคค.,กvw., กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภาค ส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคไฟฟ้าสาธารณะ และ สำนักงาน กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กกค.,กาว., กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-

4. Learning and Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์	- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.	- ร้อยละ 100
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน	- ร้อยละ 100
	และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน	- ร้อยละ 100
	เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย	การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	
	และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนา ทุนมนุษย์	1.1 การพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning (กฟผ.3) 1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.1.2 จัดทำแผนใช้งาน 1.1.3 ดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2	กฟผ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563	ฟวธ.(ภ3) ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ, กอก.,	(2) 0.100	0.100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบ.ท. รายงาน)	1.2 พัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยใช้ระบบเทคโนโลยี ด้านการพิจารณาแต่งตั้งพนักงาน(ตำแหน่งที่ไม่ได้กำหนด อัตราสูงสุด) และการออกหนังสือรับรองพนักงาน 1.2.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.2.2 จัดทำแผน 1.2.3 ดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2	กฟผ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563	กอก. ผวธ.(ภ3) ผวธ.(ภ3) ผวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ, กอก.,	(2) 0.013 ผบ.ท.	0.013
	1.3 จัดทำโปรแกรม AI / Chatbot for HR Supports สำหรับระบบ งานภายในองค์กร 1.3.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.3.2 จัดทำแผน 1.3.3 ดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย เขตละ 3 เรื่อง (ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ตอบคำถามบ่อย)	กฟผ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค. 2563 ม.ค.-มี.ค.2563 มี.ค.-ธ.ค.2563	กอก. ผวธ.(ภ3) ผวธ.(ภ3) ผวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ, กอก.,	(2) 0.013	0.013
	1.4 จัดทำแผนฝึกอบรม ด้าน Digital Utility โดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM) และการปรับปรุง กระบวนการงาน เป้าหมาย คณะทำงานการพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning ของสายงานฯ ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1	ผวธ.(ภ3)	ม.ค. - มี.ค.2563	คณะทำงานฯ, กอก.,	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) (ทุก กฟฟ. รายงาน)	2.1 การใช้งานระบบ Video Conference เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของการจัดประชุมทั้งหมด (อนุมัติ ผวก. ท้ายหนังสือเลขที่ ผวก. 40/2562 ลว.15 ก.พ.2562)	กฟภ.1	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝปบ.,กรส.	-	-
	2.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป้าหมาย พนักงานทุกระดับร้อยละ 100	กฟภ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.63	ฝปบ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย. ทุก กฟฟ.	-	-
	3.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 2.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้พนักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 1,660 คน กฟภ.1 ไม่น้อยกว่า 627 คน	กฟภ.1	มี.ค.-ธ.ค.2563	กอก. ผวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ทุก กฟฟ. รายงาน)	3.2 จัดทำคลังวิดีโอสอนงาน (OJT) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 กฟผ.1 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนงานหลัก	กฟผ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	มี.ค.-ก.ย. 2563	กอก., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุก กฟฟ.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SOS ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์
- เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (สบท. รายงาน)	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "บันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟผ. (TRUST+E) ตามที่ กฟผ. กำหนดเป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟผ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก. สบท.	(3) 0.020	0.020
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟผ. เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	กฟผ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก. สบท.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบพ. รวองงาน)	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 6,890 คน กฟผ.1 ไม่น้อยกว่า 2,618 คน	กฟผ.1 กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก. ผบพ.	(2) 4.252	4.252

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์	- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและ	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน	- ร้อยละ 100
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	ยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	- ร้อยละ 80
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA	- ระดับ 5
	โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติให้แก่ บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น (คณะทำงานฯ รายงาน)	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่น ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.1 จำนวน 1 เรื่อง	กฟภ.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ก.ย.2563	คณะทำงานฯ, กอก. คณะทำงานฯ,	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การไฟฟ้าดีเด่น (คณะทำงานฯ รายงาน)	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น ขององค์กร <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50 - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40 - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30 <u>หมายเหตุ</u> ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี 2563 2.2 นำการไฟฟ้าดีเด่นที่ได้รับเลือกเป็น Best Practice ขององค์กร ไปขยายผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.1 จำนวน 1 แห่ง - กฟก.2 จำนวน 1 แห่ง - กฟก.3 จำนวน 1 แห่ง	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย. กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3), คณะทำงานฯ, กอก. คณะทำงานฯ, คณะทำงานฯ กอก. คณะทำงานฯ,	(2) 0.420 -	0.420 -