



PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี 2563



สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
1. Goal									
1.1 Social and Environment	3	4	7	16	-	-	-	-	1 - 7
1.2 Finance	3	3	7	19	-	-	-	-	8 - 14
2. Customer	3	7	8	33	-	-	-	-	15 - 35
3. Internal Process	2	13	6	27	-	-	-	-	36 - 44
4. Learning and Growth	2	2	3	6	-	-	-	-	45 - 48
รวม	13	29	31	101	-	-	-	-	

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี

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

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)	3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	8-11
			4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	11-12
			5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	12
			6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	-	-	-	13-14
			7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	14
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	15
			2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm	-	-	-	15
สรุป : 7 แผนงาน 19 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	0.000			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) - ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	CR1.2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) CR1.3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank CR1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า CR1.8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	- - - -	- - - -	- - - -	16-17 18 19-20 21-22
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน CR2.3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- - -	- - -	- - -	24-30 31-32 32
	NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	33-35
	สรุป : 8 แผนงาน 33 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	7 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	0.000			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	-	-	-	37
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	OM1.2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คพฟ.3)	-	-	-	38
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	OM1.3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	-	-	-	38-40
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	40-41
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	OM1.5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	42
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561					
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)					
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง					
		ในฐานข้อมูลระบบ GIS					
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS					
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS					
		- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย					
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	-	43-44
		- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม					
สรุป : 6 แผนงาน 27 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	13 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	0.000			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	-	-	-	45
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน	OC1.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร OC1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	- -	- -	- -	46 47
	สรุป : 3 แผนงาน 6 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	2 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	0.000			

A hand-drawn rectangular paper with a slightly wavy bottom edge. Two paper clips are attached to the top edge, one on the left and one on the right. The text is written in blue on the paper.

1.Goal

1.1 Social and Environment

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์เชิงยุทธ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม
SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลัก ธรรมาภิบาลเพื่อการ เติบโตอย่างยั่งยืน	S1 สร้าง กฟผ. ให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตามกรอบ SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีของสากล OECD และ DJSI	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน	4	10
	S2 การให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนอง ความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	1	1
		RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2	5
รวม			7	16



8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กทท.(นผ) 57/2563 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2563) (เลขาฯ รายงาน)	2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน		
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (จป. รายงาน)	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	จป.วิชาชีพ		
(จป. รายงาน)	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อตรกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	จป.วิชาชีพ		

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)
(จป. รายงาน)	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเือน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟจ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ปจ.	ไตรมาส3	จป.วิชาชีพ		
(ผปบ. รายงาน)	3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรณผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง แห่งละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ. ผกบ.		
(ผปบ. รายงาน)	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ. ผกบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร (ผปบ. รายงาน)	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ภ2)779 ลว.12 ก.ย.2562 เป้าหมาย 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 กฟภ.ปราจีนบุรี กฟส.ประจันตคาม กฟส.บ้านสร้าง ตามเส้นทางที่กำหนด 2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 กฟภ.ปราจีนบุรี กฟส.ประจันตคาม กฟส.บ้านสร้าง ตามเส้นทางที่กำหนด	กฟภ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ. ผกป.		
(ผปบ. รายงาน)	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟภ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ. ผกป.		

4

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

4. เป้าหมาย
- 80 ล้าน kWh
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร (ผมต. รายงาน) (ผกส. รายงาน) (ผบท. รายงาน)	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด 1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด 1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ.กำหนด	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส. กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส. กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต. ผบท. ผกส. ผกป. ผบท.		

6

A hand-drawn rectangular paper with two paper clips at the top. The paper has some faint horizontal lines and a folded corner at the bottom right.

1.Goal

1.2 Finance

4. เป้าหมาย

- រ៉ូបតេ 4.83

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83
- รอค่าเป้าหมาย

100

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 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือส่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้ด้อยไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้ที่มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. ผบง.		
(ผบป. รายงาน)	3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	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)	3.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจด ดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. ผบง.		
	3.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้าง ชำระเกิน 3 เดือน ไม่เกินร้อยละ 10 - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ฯ ที่บิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือให้จัดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. ผบง.		
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการ ชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	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)	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. ผบง.		
(ผบป. รายงาน)	3.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP					
(ผบป. รายงาน)	3.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดขาดสายสื่อสารที่ตรวจ พบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. ผกป.		
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม (ผบป. รายงาน)	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากรใช้ไฟฟ้าฟรี ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากรใช้ไฟฟ้าฟรีผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.1 (รอกค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. ผบต.		
(ผบป. รายงาน)	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟก.1 (รอกค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป., ผบง. ผบค., ผบต.		

11

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 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (ผบป. รายงาน)	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ผบป., ผบง. ผบป., ผกป.		
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผบป., ผกป.		
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป., ผกป.		

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 สนญ.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟพ.รังสิต - งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป., ผกป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ (ผคพ. รายงาน)	- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าบางเลน 2 (ชั่วคราว) - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าหนองปรือ (ชั่วคราว) - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าท่าม่วง 2 (ชั่วคราว) 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนทางไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการติดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิลได้นำไปยัง เกาะต่าง ๆ ระยะที่ 2 (คคก.2) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1) - ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบทุกโครงการ <u>เป้าหมาย</u> - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟจ.ปจ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผคพ., ผบห.		

A hand-drawn rectangular frame representing a piece of paper. Two paper clips are drawn at the top edge, one on the left and one on the right. The bottom right corner is folded over. The text "2. Customer" is centered in the middle of the page.

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 (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (ผบค. รายงาน) (ผบค. รายงาน) (ผบค. รายงาน) (ผบค. รายงาน)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส 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> กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค., ผบต. ผบค., ผบต. 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. รายงาน)	2.2.2) จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.1 (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค., ผบต.	-	-
	2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80					
	(ผบป. รายงาน) (ผบป. รายงาน) - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank (ผบค. รายงาน) (ผบค. รายงาน) (ผบค. รายงาน)	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน 4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	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.-มี.ค.2563	ผบค., ผบต. 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)
<u>แผนงานที่ 6</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า (ผบค. รายงาน) (FM รายงาน) (FM รายงาน) (FM รายงาน)	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	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	ผบค., ผบต. FM FM 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)	<u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกวดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกค่าเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง 6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อน กลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค., ผบต.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียง ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,	ม.ค.-ธ.ค.2563	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)
<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ (คณะทำงานฯ รายงาน)	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟย.	ม.ค.-มี.ค.2563	(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) (ผบป. รายงาน ออกร่วมกับ กฟจ.นย.) (ผบป. รายงาน ออกร่วมกับ กฟจ.นย.) (ผบป. รายงาน)	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส 8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน 8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการ รับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 (ตามแผนงานองค์กร จำนวน กฟข. ละ 2 กฟฟ.)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	FM ผบป., ผบง. ผบป., ผบง.	- -	- -

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none">- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none">- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM) | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none">- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value | <p>4. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none">- ระดับ 4.34 |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none">- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM) | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none">- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value | <p>7. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none">- 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> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐานลูกค้า 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 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย) กฟผ.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)	กฟผ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	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)	- ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 219 ราย) กฟภ.1 จำนวน 55 ราย 9 ราย <u>หมายเหตุ</u> 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	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)	- ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้ (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 1,115 ราย) กฟก.1 จำนวน 306 ราย กฟก.2 จำนวน 437 ราย กฟก.3 จำนวน 372 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้ (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) 9 ราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	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 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม 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	ผบค., ผบต.		
(ผบค. รายงาน)	1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	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)	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ไตรมาส ๓	ผบค., ผบต.		
(ผบค. รายงาน)	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/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	ผบค., ผบต.		
(ผบค. รายงาน)	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช่ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค., ผบต. ผบป., ผบง.		

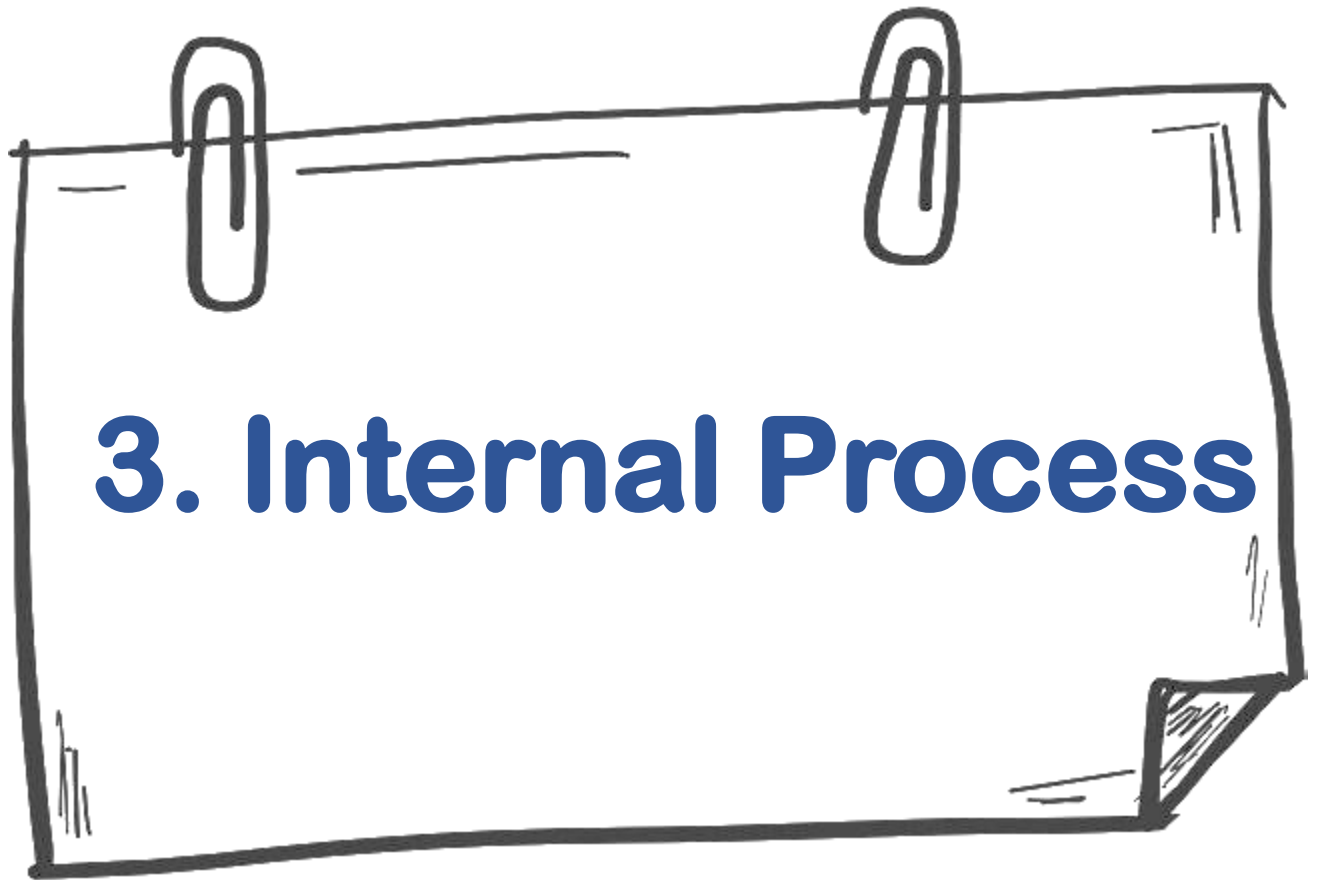
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
(ผบค. รายงาน)	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค., ผบต.		
	<u>แผนงานที่ 2</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน 2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (<u>ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</u>) - 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	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) (FM รายงาน) แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ผบค. รายงาน)	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ 2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80 - การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มิ.ย.2563	FM 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)	<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 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค., ผบต.	-	-
(ผบค. รายงาน)						

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 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้าง ขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้าง เป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค., ผบต.	-	-																																							
	<table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๖๐ เดือน</th><th>เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๖ เดือน</th><th>เกิน ๒๕๖๖ เดือน ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๑</td><td>ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก๊สคาร์บอเนต 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>ติดตั้งไมโครสวิตช์</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>พรีหัดคำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr><tr><td>๘</td><td>ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr></table> เป้าหมาย - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง) - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์ และดำเนินการก่อสร้างให้ - กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส						ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๖๐ เดือน	เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๖ เดือน	เกิน ๒๕๖๖ เดือน ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก๊สคาร์บอเนต ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ติดตั้งไมโครสวิตช์	✓	✓	✓	๖	พรีหัดคำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย		
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๖๐ เดือน	เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๖ เดือน	เกิน ๒๕๖๖ เดือน ขึ้นไป																																									
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																									
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓																																									
๓	ตรวจสอบและแก๊สคาร์บอเนต ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																									
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																									
๕	ติดตั้งไมโครสวิตช์	✓	✓	✓																																									
๖	พรีหัดคำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																									
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓																																									
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																									

35



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.

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

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
- มาตรฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- มาตรฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
- เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1) (ผกส. รายงาน) (ผปบ. รายงาน) (ผปบ. รายงาน) (ผปบ. รายงาน)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส., ผกป.		
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		

37

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	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขฟ.3) (ผปบ. รายงาน)	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid (ผปบ. รายงาน)	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รอเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		
(ผปบ. รายงาน)	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	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 ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต., ผบต		
(ผปบ. รายงาน)	3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		
(ผปบ. รายงาน)	3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬรรมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด)	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ., ผกป.		
(ผปบ. รายงาน)	3.14 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	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	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-มิ.ย.2563	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)	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บท) 1507/2561 ลว. 20 เม.ย. 2561) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค. 2563	ผบบ., ผกป. ผมต., ผบต.		
(ผมต. รายงาน)	4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค. 2563	ผมต., ผบต.		
(ผบบ. รายงาน)	4.5 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2563 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค. 2563	ผบบ., ผกป.		
(ผบบ. รายงาน)	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลด น้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ., ผกป.		
(ผมต. รายงาน)	4.7 ตรวจสอบที่มิเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต., ผบต.		

41

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) <u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน (ผกส. รายงาน)	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส. กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต., ผบต. ผกส., ผกป.		

4. เป้าหมาย

- 80 ล้าน kWh

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

43

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	กฟผ.ปจ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน		

44



4. Learning and Growth

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) (ทุก กฟฟ. รายงาน)	2.2 การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ <u>เป้าหมาย</u> พนักงานทุกระดับร้อยละ 100	กฟผ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.63	ทุกแผนก พนักงานทุกคน		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (ผบท. รายงาน)	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบท.		
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-พ.ย.2563	ผบท.		

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 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ. (คณะทำงานฯ รายงาน) (คณะทำงานฯ รายงาน) (คณะทำงานฯ รายงาน)	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. และ สรก.(ภ3) เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม เป้าหมาย - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม กฟก.1 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม 2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง เป้าหมาย ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้างไม่น้อยกว่าปี 2562 2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุขขององค์กร เป้าหมาย ภายในเดือน ธ.ค. 2563	กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส. กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส. กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส. กฟจ.ปจ. กฟส.ปจค. กฟส.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-พ.ย.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563	ผบห. คณะทำงานฯ ผบห. คณะทำงานฯ ผบห. คณะทำงานฯ		

