



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

(ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)



ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
1. Goal									
1.1 Social and Environment	1	5	6	11					1 - 6
1.2 Finance	-	-	5	13					7 - 14
2. Customer	3	8	8	23					15 - 35
3. Internal Process	3	12	6	27					36 - 46
4. Learning and Growth	4	4	10	17					47 - 61
รวม	11	29	35	91	0.000	0.000	0.000	0.000	

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทาง	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน				2
1.1 Social and Environment	การผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI)	OC1.2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)				2
		- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	OC1.3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน				3-4
		- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน	OC1.4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร				5
		- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	OC1.5 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.				6
			OC1.6 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ				6
			OC1.7 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟช.ละ 1 ชุมชน				-
			OC1.8 ประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศธุรกิจ Eco-Efficiency ของหน่วยงาน				6
สรุป : 6 แผนงาน 11 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	5 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance			1 งานประมวลผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและ ค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)				-
			2 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด				8-11
			3 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม				12
			4 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา				13
			5 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ				13
			6 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน				13-14
สรุป : 5 แผนงาน 13 กิจกรรม	- กลยุทธ์	- เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย - ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มราชการ , รัฐวิสาหกิจ และ อื่นๆ - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง - จำนวนพื้นที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business	CR1.1 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)				16
			CR1.2 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank				17
			CR1.3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)				17-22
			CR1.4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง				23-25
			CR1.5 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ				26-28
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐานลูกค้า (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า				30-32
		CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน				33-34	
		CR2.3 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมโดยรอบ				35	
	CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	CR3.1 การพัฒนา PEA Customer Journey				-
สรุป : 8 แผนงาน 23 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	8 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1) OM1.2 แผนงานการพัฒนา Strong Grid OM1.3 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) OM1.4 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ OM1.5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน				37 38-41 42-43 44 44
	OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid	- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	OM2.1 แผนงานติดตาม Data Cleansing ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ				45-46
	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ	IP1.1 แผนงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรม				-
สรุป : 6 แผนงาน 27 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	11 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	HR1.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร HR1.2 การพัฒนาทักษะพนักงานด้านสิทธิสวัสดิการ HR1.3 การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) HR1.4 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนงานด้านทรัพยากรบุคคล				47 47 48 -
	HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและ ยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	HR2.1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) HR2.2 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3				49-52 53
	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ DT1.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) DT1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจและพัฒนาการส่งเสริม Digital				55 56 57
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน	OC1.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร OC1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.				58-60 60-61
สรุป : 10 แผนงาน 17 กิจกรรม	4 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

1. GOAL

1.1 Social

and

Environment

(ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)



(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- 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 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน การไฟฟ้าโปร่งใส		
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน การไฟฟ้าโปร่งใส		
แผนงานที่ 2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) รออนุมัติ ผวก. ปี 2564 จาก กกท.(นผ.)	- จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ.กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เข้าร่วมกิจกรรม กฟข. ละ 300 คน (กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด)	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบท. ผบง.	(กกท. จัดสรรงบประมาณให้)	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอนงาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละไม่น้อยกว่า 200 คน	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคิชฌกูฏ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-มิ.ย.2564 (ภายในไตรมาส 2)	จป.วิชาชีพ จป.ผู้บริหาร		
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟข.กำหนดเป้าหมายจำนวนตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคิชฌกูฏ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	จป.วิชาชีพ		
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 3.2.3 ดำเนินการตามแผนยกระดับการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัย PEA-SMS มาตรฐานที่ 1-7 <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงาน กฟข. ดำเนินการครบถ้วนตามมาตรฐานที่ 1-7 รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคิชฌกูฏ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-มิ.ย.2564 (ภายในไตรมาส 2)	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)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	4.1 ดำเนินการติดตั้งและจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามแผนงานการจัดระเบียบสายสื่อสารระยะที่ 2 ปี 2564 (อนุมัติ ผวก ลว. 15 ม.ค.2564 เลขที่ ผอก.(ภ2) 22/2564 เป้าหมาย กฟภ.1 จำนวน 150 เส้นทาง ระยะทาง 435.77 กม. (เมื่อได้รับงบประมาณแล้ว) หมายเหตุ ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารเป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.		
	4.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มีการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน (ที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ) ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อคอนสื่อกสื่อสารจาก กสส.	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
<u>แผนงานที่ 5</u> สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด - เพิ่มแผนการบำรุงรักษา - แผนการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบห. ผบง.	(ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	
<u>แผนงานที่ 8</u> ประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-Efficiency ของหน่วยงาน	ลดการใช้ทรัพยากรเพื่อประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-Efficiency ของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส - เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องปรับอากาศในสำนักงาน - เพิ่มแผนการบำรุงรักษา - แผนการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาฉกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกส. ผกป.		

1. GOAL

1.1 Finance

(ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 3.95

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 17.00

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	2.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 2.1.1 ผู้ใช้ไฟ <u>ก่อนปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 กฟก.1 (รอกค่าเป้าหมาย) รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 2.1.2 ผู้ใช้ไฟ <u>ในปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบSAP T-Code : ZCSR031 ตามระเบียบ กฟก. ศฟ.อ) 6500 ลว. 28 พ.ย. 2534 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่อนุมัติให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟฟ. ทำหนังสือ แจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่ได้รับไฟ) กฟก.1 ครบถ้วนร้อยละ 100 รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 2.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCAIR001 และ ZCAIE003 กฟก.1 ครบถ้วนร้อยละ 100 รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ก.ย.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. 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)
	2.3 ติดตามหนี้ราชการก่อนเดือน ต.ค. 2563 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 2.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย 2.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หากไม่สามารถเก็บค่าปรับได้ ภายใน 30 วัน นับแต่วันตั้งหนี้ ต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. เพื่อดำเนินคดี <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 2.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน - ผู้ใช้ไฟประเภทรายใหญ่ - ผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อย <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP (ยกเว้น อยู่ระหว่างเจรจาต่อรองหรือดำเนินการตามกฎหมาย) รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. 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)
	2.7 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยตามอนุมัติ รพค.(ภ3) ลงวันที่ 30 พ.ย. 2563 ต่อท้ายหนังสือที่ ก.2 ฝบพ. 35087/2563 ลว. 30 ต.ค.2563 2.7.1 การไฟฟ้าชั้น1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กชข. เป้าหมาย แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.7.2 คณะทำงานติดตามหนี้ที่มีหนี้ค้างจำนวนบิลตั้งแต่ 6 บิลขึ้นไปและรายงานความคืบหน้าการติดตามในระบบ ETSx เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 2.7.3 กชข. จัดทำ สรุปหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยเสนอตามลำดับชั้นและแจ้งคณะทำงานติดตามหนี้ในสังกัดฯ ดำเนินการ (อนุมัติ รพค.(ภ3) ลว. 30 พ.ย. 2563 ข้อ 2 ต่อท้ายหนังสือที่ ก.2 ฝบพ. 35087/2563 ลว. 30 ต.ค.2563) เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค. 2564 พ.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. ผบป. ผบง.	-	-

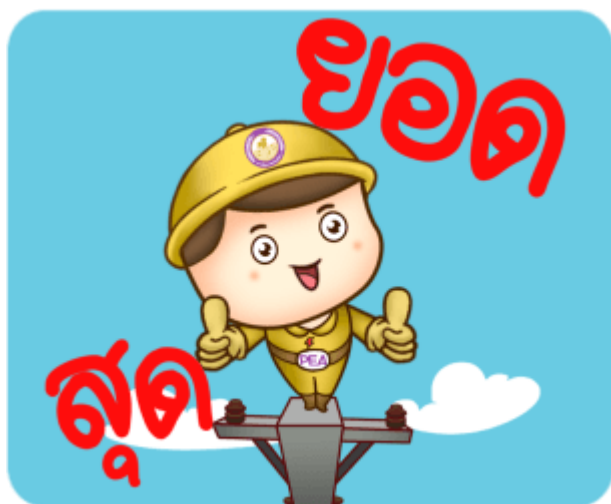
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) - เร่งรัดติดตามการปิดใบสั่งงาน - สรุปรายงานผลการปิดใบสั่งงาน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้ รายงานผลภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบป. ผมต. ผบต. ผกป.		
<u>แผนงานที่ 5</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 (งานก่อสร้างที่หยุดรอจัดหาพัสดุ) ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบประมาณโครงการ โดยนำข้อมูลจากระบบ OKR ที่มีสถานะ C3 มาคำนวณ <u>เป้าหมาย</u> งานสถานะ C3 ไม่เกินร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบประมาณโครงการที่มีเฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO) รายงานผลทุกไตรมาส (ทุกสิ้นเดือนไตรมาส)	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผคพ.		
<u>แผนงานที่ 6</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	6.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.1 1,107.981 ล้านบาท รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	6.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) <u>เป้าหมาย</u> ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 ซึ่งเกณฑ์ประเมินระดับ 5 มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท ไม่เกินร้อยละ 92 รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง.		

หมายเหตุ : การเร่งรัดปิดงานก่อสร้างค่างานตามแผนการปิดงาน ปี 2564 อยู่ในลำดับขั้นความสำเร็จของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ด้าน Network

2. Customer

(ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)



ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

[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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนดให้ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด - สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผอ.ก(3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 3.1 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 3.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	3.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.3.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟฟ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟก.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	3.3.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 3.3.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 100 ราย <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ให้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	3.3.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟก.1-3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กฟพ.(สพ)13/2564 ลงวันที่ 8 มกราคม 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box)	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต. นบท.9(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)
	3.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.1,2,3 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 3.6 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.6.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดหม้อแปลง	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564	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)
	3.6.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ก.พ.2564	ผบค. ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.1 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ฝอภ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.1,2,3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	4.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.1 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.		
	4.3 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ 4.3.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.1	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	4.3.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.2 - กฟก.1 สามารถดำเนินการปรับแผนการเยี่ยมลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	เม.ย.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	5.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 5.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 5.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.อ.เขาฉกรรจ์ กฟย.อ.วังสมบูรณ์ กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.อ.เขาฉกรรจ์ กฟย.อ.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 มี.ค.-ก.ย.2564 ต.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564	คณะทำงาน GECC กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.อ.เขาฉกรรจ์ กฟย.อ.วังสมบูรณ์ คณะทำงาน GECC กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.อ.เขาฉกรรจ์ กฟย.อ.วังสมบูรณ์		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - ฝอภ.(ภ3) หรือ ฝลต. การงดบริการรับคำร้องขอใช้ไฟผ่าน PEA Shop เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อยมาก หากมีผู้ขอใช้ไฟในขณะที่มีผู้ใช้ไฟมาชำระเงินค่าไฟจำนวนมาก จะส่งผลให้รอคอยนาน และเกิดข้อร้องเรียนได้ - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต)	กฟจ.สระแก้ว	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.		
	5.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	5.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (CA) ของปี 2563 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.1 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

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 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาสถานะลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 182 ราย 2) ลูกค้ากลุ่ม Star (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 61 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 333 ราย	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.		
	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	เม.ย.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.		
	1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟก.1 - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. หมายเหตุ ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	เม.ย.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 59 กฟฟ. กฟก.1 จำนวน 25 กฟฟ. <u>หมายเหตุ</u> ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้นักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม 1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	เม.ย.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบค. ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟก.1 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต. กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.1 จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ฝอภ.(ภ3) - กฟก.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟก.1 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต. คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ผบค. ผบต. คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ผบค. ผบต. คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน		

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 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝตต. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบพร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป้าหมาย - กฟภ.1 ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า - กฟภ.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ รอแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.		

3. Internal Process

(ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)



ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟฟ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 28.85 วงจร-กม. 1.3 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 7.61 วงจร-กม. <u>หมายเหตุ</u> กฟก.2, กฟก.3 ดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบบ. ผกส. ผกป. ผบบ. ผกส. ผกป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานพัฒนา Strong Grid	2.5 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัดให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กฟฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส 2.10 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟพ. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 13,116.00 กม.	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป. 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	รวม (ล้านบาท)
	2.11 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ครอบคลุมตามแผนงานที่ กำหนดโดยใช้ โปรแกรมประยุกต์ Application APSA โดยตรวจสอบและติดตามผล ดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP 2.11.1 ตรวจสอบระบบสายส่ง ครอบคลุมทุกวงจรอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส 2.11.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง ครอบคลุมทุกวงจรอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส 2.11.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงต่ำ ที่เชื่อมต่อกับหม้อแปลง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 33 ของที่มีอยู่ในระบบ จะประเมินผลตอนสิ้นปี <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ฝ.ปป. ผ.กป. ฝ.ปป. ผ.กป. ฝ.ปป. ผ.กป.		

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)
	2.15 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 2.15.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 9,846 เครื่อง 2.15.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 3,232 เครื่อง 2.16 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 95 สฟฟ.	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป. 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)
แผนงานที่ 3 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	3.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) <u>เป้าหมาย</u> กำหนดเป้าหมายภายในเดือน มี.ค. 2564	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบบ. ผกป.		
	3.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ.	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบบ. ผกป.		
	3.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ.	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต. ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 3.5 ตรวจสอบวัดโหลดหม้อแปลงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามผลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม LDCad ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องที่เกินร้อยละ 75, รายงานผลทุกเดือน กฟก.1 : หม้อแปลง 1 เฟส 2,385 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 2,058 เครื่อง 3.6 วิเคราะห์โหลดหม้อแปลง โดยใช้โปรแกรม LDCad เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2565 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลด น้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 3.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส 3.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ต.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต. ผบต. ผปป. ผกป. ผปป. ผกป. ผมต. ผบต. ผมต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	4.1 วิเคราะห์ปัญหาในระบบไฟฟ้าแรงต่ำด้วย LD CAD <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 1	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-มี.ค.2564 (ภายในไตรมาส 1)	ผบป. ผมต. ผกป. ผบต.		
	4.2 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบไฟฟ้าแรงต่ำจากข้อ 4.1 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2564		ม.ค.-เม.ย.2564			
	4.3 ติดตามการรายงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบไฟฟ้าแรงต่ำจาก ข้อ 4.2 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2-4		เม.ย.-ธ.ค.2564			
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกส. ผกป. ผบป. ผบง. ผคพ.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
4. เป้าหมาย

- ระดับ 5
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
7. เป้าหมาย

- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานติดตาม Data Cleansing ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ	1.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU เป้าหมาย ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต. ผบต.		
	1.2 ความถูกต้องเชิงคุณภาพของระบบแรงต่ำในระบบ GIS เป้าหมาย ร้อยละ 98 รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ. ผกบ.		
	1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS เทียบกับระบบ ADS เป้าหมาย ร้อยละ 96 รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	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	รวม (ล้านบาท)
	1.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100, รายงานผลทุกไตรมาส 1.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วยในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ. ผกป. ผมต. ผบต.		

4. Learning

And

Growth

(ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564)



- | | | | |
|--|--|---|---|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM) | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR | <p>4. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 5 |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM) | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR | <p>7. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 5 |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	- ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดผ่านระบบ PEATA เป้าหมาย มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานในสังกัดร้อยละ 100 ให้แล้วเสร็จตามที่ กรบ.กำหนด	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบห. ผบง.		
แผนงานที่ 2 การพัฒนาทักษะพนักงานด้านสิทธิสวัสดิการ	- จัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านสิทธิสวัสดิการ ประจำปี 2564 เป้าหมาย พนักงานที่มีรายชื่ออบรม ต้องเข้ารับการอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ตามที่ กสส. กำหนด	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบห. 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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)	3.1 ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา <u>เป้าหมาย</u> พนักงานระดับ 2-10 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 จัดทำแผน IDP แล้วเสร็จ ตามที่ กพค.กำหนด 3.2 ติดตามการดำเนินงานตามแผน IDP ที่กำหนด และรายงานให้ ผ.บ. ทราบ <u>เป้าหมาย</u> ติดตามและรายงานผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาฉกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์ กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาฉกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบห. ผบง. ผบห. ผบง.		

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	1.1 ผู้บริหารระดับสูง (รผก., ผชก.) มีส่วนร่วมในการสื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ให้บุคลากรในสังกัดทราบ ผ่านการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม, การจัดสัมมนา, การจัดฝึกอบรม, งาน KM Day เป็นต้น เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 4 กฟก.1 จำนวน 3 ครั้ง	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผจก.กฟจ.สก. รจก.(ท.,บ.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 ประเมินผลการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารฯ ในข้อ 1.1 เป้าหมาย พนักงานในสังกัดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ตอบแบบประเมิน ภายในไตรมาส 2 (ตามที่ กพค.กำหนด) 1.3 ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของทีมงานจัดการความรู้ (KM Facilitator) ในการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ดำเนินการดังนี้ (1) คัดเลือกทีมงานจัดการความรู้ (KM Facilitator) ตามคุณสมบัติที่ กพค. กำหนด ร่วมเป็นตัวแทนทีมงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน (KM Ambassador) (2) KM Facilitator ที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้าร่วมการพัฒนา ศักยภาพและทักษะครบถ้วนตามที่องค์กรกำหนด (3) ตัวแทน KM Facilitator สื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เป้าหมาย กพค.1,2,3 และ ฝอภ.(ภ3) ดำเนินการครบ 3 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายใน 31 ธันวาคม 2564 - หน่วยงานระดับกอง - กพฟ.ชั้น 1-3	กพจ.สระแก้ว กพส.วังน้ำเย็น กพจ.สระแก้ว กพส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-มิ.ย.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบห. ผบง. คณะทำงาน KM		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.4 การนำกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานหรือการสร้างนวัตกรรม (1) เลือกตัวชี้วัดหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญของสายงาน/สำนักโดยพิจารณาจากเกณฑ์การคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work system) (2) เลือกคู่เทียบ โดยพิจารณาจากเกณฑ์การคัดเลือกคู่เทียบ และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปี 2563 ของตัวชี้วัดหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญของสายงาน/สำนัก กับคู่เทียบ เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างการดำเนินงานในปัจจุบัน กับเป้าหมายที่ต้องการจะเป็นในอนาคต (Gap Analysis) (3) นำผลการวิเคราะห์มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน หรือสร้างนวัตกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (4) ประเมินผล และทบทวนกระบวนการ พร้อมทั้งถอดบทเรียน (Lesson Learned) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ วิธีการ และผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จหรือความไม่สำเร็จจากการดำเนินงานในกิจกรรมข้อ (3) (5) ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ เป้าหมาย ดำเนินการอย่างน้อยหน่วยงานละ 1 กระบวนงาน โดยดำเนินการครบทุกกิจกรรม (1-5) ให้แล้วเสร็จภายใน 31 ก.ค. 64 - หน่วยงานระดับกอง - กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ก.ค.2564	คณะทำงาน KM		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.5 การดำเนินการจัดการความรู้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) (1) เลือกหน่วยงานจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/สำนัก (2) กำหนดสารสนเทศ/ความรู้ที่ต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้คัดเลือก โดยวิเคราะห์จากประเด็น/ ปัญหา/อุปสรรค ที่ผ่านมาต่อการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในระดับความสำคัญปานกลาง ถึง สำคัญมาก (3) แลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ ที่ได้กำหนดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือ (Collaboration), การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practices), การ (Benchmarking) เป็นต้น (4) จัดทำสื่อองค์ความรู้และจัดเก็บในระบบสารสนเทศของหน่วยงาน หรือ ระบบ KMS (5) นำองค์ความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ หรือสร้างนวัตกรรม เป้าหมาย กฟก.1,2,3 และ ฝอภ.(ภ3) ดำเนินการครบ 5 กิจกรรม ให้แล้วเสร็จภายใน 31 ธันวาคม 2564	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน KM		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (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 พัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning โดยติดตั้งระบบ ให้พร้อมใช้งาน - แต่งตั้งคณะทำงาน - ปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องตาม Competency - นำเนื้อหาขึ้นระบบ e-learning ให้พร้อมใช้งาน เป้าหมาย กฟก.1 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 4	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาฉกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-มิ.ย.2564 ม.ค.2564 มี.ค.-ส.ค. 2564 มิ.ย.-พ.ย. 2564	ผบห.		

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> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับ การบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ 40/2562 ลว.15 ก.พ. 2562)	- การใช้งานระบบ Video Conference <u>เป้าหมาย</u> มีจำนวนการจัดประชุมชี้แจงผ่านระบบ Video Conference ทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนการประชุมชี้แจง ตามแผนงาน	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	พคค.		

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 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	- จัดอบรมหลักสูตรผ่านระบบ e-learning เป้าหมาย - ให้มีผู้ลงทะเบียนอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงาน ดังนี้ - กฟก.1 จำนวน 1,251 คน - ให้มีจำนวนผู้ผ่านการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนผู้ลงทะเบียนอบรม	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	มี.ค.-ธ.ค.2564	ผบห. ผบง.		

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

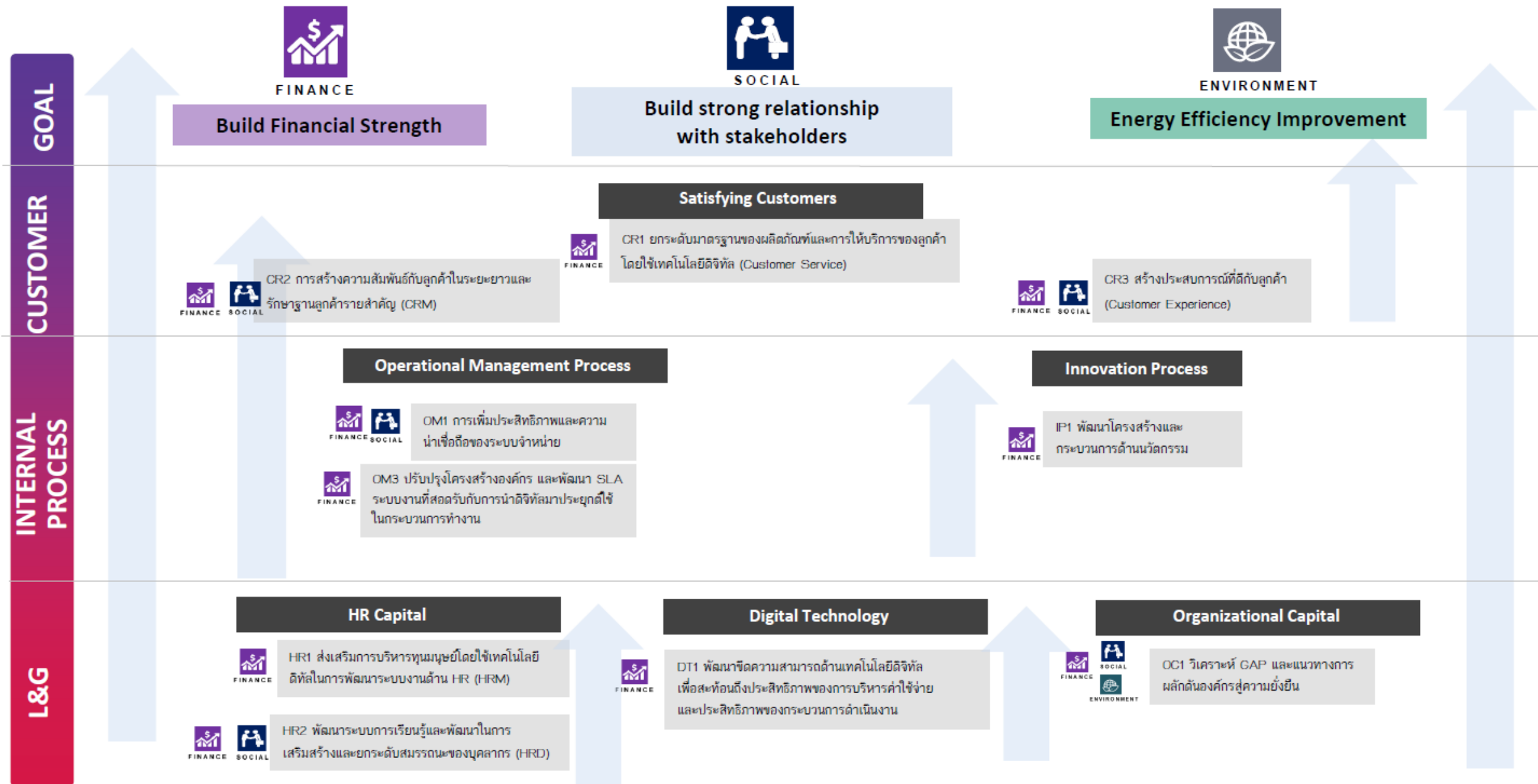
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 การเสริมสร้างพฤติกรรมให้บุคลากรในสังกัดโดยทีม Change Agent ของสายงาน (1) ทบทวนและคัดเลือกบุคลากรที่เป็น Change Agent ตามแนวทาง/หลักเกณฑ์ที่กำหนด และผู้บริหารระดับสูงรับทราบ (2) Change Agent ของสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต เข้าร่วม Community (Group Chat) ตามช่องทางที่กำหนด (3) Change Agent ของสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต เข้าร่วมเรียนรู้แนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมตามที่กำหนด ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ของจำนวน Change Agent ในสายงาน/สำนัก/กฟข. (4) Change Agent ของสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต ดำเนินการเสริมสร้างพฤติกรรมให้กับพนักงานและลูกจ้างตามแนวทาง/หลักเกณฑ์ที่กำหนดและรายงานผลการดำเนินการรวมถึง Show & Share ผ่านช่องทางที่กำหนด	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาคกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ก.ย.2564	ผบห.		

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)
	(5) สํารวจการเสริมสร้างพฤติกรรมให้กับพนักงานและลูกค้า เป้าหมาย กฟก.1-3 และ ฝอภ.(ภ3) ดำเนินการครบ 5 กิจกรรมให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 1.2 การดำเนินงานตามแผนยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของบุคลากร ประจำปี (1) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรับทราบผลสำรวจ มีส่วนร่วมกำหนดแผนยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของบุคลากร ประจำปี (ระดับสายงาน/สำนัก) ผ่าน Website ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้ดำเนินการตามแผนให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 ส.ค. 2564 (2) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานสนับสนุนให้เผยแพร่แผนยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของบุคลากร ประจำปี (ระดับสายงาน/สำนัก) โดยมีการ Show & Share รายละเอียดแผนงานและเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินงานตามแผนให้พนักงานและลูกค้าในสังกัดรับทราบหรือปฏิบัติตามได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ส่งผ่าน PEA E-mail ถึงพนักงานและลูกค้าในสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต เป็นต้น (3) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานติดตามการรายงานผลความก้าวหน้าของแผนฯ โดยรายงานผ่าน Website ภายในวันที่ 14 ก.ย. 64 (4) ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานติดตามผลความก้าวหน้าของแผนฯ โดย ณ สิ้นปีต้องดำเนินการตามแผนให้แล้วเสร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาฉกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบห.		

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> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	(5) หน่วยงานที่ได้ผลสำรวจความผูกพันของบุคลากรดีขึ้นกว่าปี 2563 และ/หรือได้ผลสำรวจการรับรู้พฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร(TRUSTED) ดีขึ้นกว่าปี 2563 มา Show & Share แนวทางและกิจกรรมการยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและการเสริมสร้างค่านิยมฯให้สายงาน/สำนัก อื่นๆรับทราบภายในไตรมาสที่ 4 <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.1-3 และ ฝอภ.(ภ3) ดำเนินการครบ 5 กิจกรรมให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด 2. การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ. , ฝอภ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟผ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม กฟผ.1 ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟจ.สระแก้ว กฟส.วังน้ำเย็น กฟย.เขาฉกรรจ์ กฟย.วังสมบูรณ์	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน Happy Workplace กฟจ.สระแก้ว		

ภาคผนวก

STRATEGY MAP สายงานการไฟฟ้า ภาค 3





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

ที่ ก.๑ สก.(บท).๒๐๖/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๔

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติ และการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๔ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการจัดทำ แผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๔ ดังนี้

ก. คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว

๑. นายบรม	ศิลปชัย	ผจก.กฟจ.สก	ประธานกรรมการ
๒. นายสายัญญ	เกิดสวัสดิ์	รจก.(ท) กฟจ.สก	รองประธาน
๓. นางนิภา	โสมนัส	รจก.(บ) กฟจ.สก	รองประธาน
๔. นายชลอ	พารักษ์	ผจก.กฟส.วนย	กรรมการ
๕. นางปทุมยณูช	ศรีจารุวิจิตร	นบท.๙ กฟจ.สก	กรรมการ
๖. นายเรืองฤทธิ์	แสนประเสริฐ	ผจก.กฟย.ชน	กรรมการ
๗. นายสมเกียรติ	พูลเข้ม	ผจก.กฟย.วสบ	กรรมการ
๘. ผพ.ทุกแผนก			กรรมการ
๙. นายโรม	โพธิ์เชิด	ผชน.๙ กฟจ.สก	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. วศก.ผมต.,ผพ.บค.			กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ วางนโยบาย กำหนด กำกับ และดูแลจัดทำแผน / รายงานแผนปฏิบัติของ

กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๔

ข. คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว

๑. (ด้านการเงิน)

๑.๑ นางเบญจา	จันทรัตน์	ทพ.บป.	หัวหน้าคณะกรรมการ
๑.๒ นางสาวชลธิชา	พึงสอาด	นพด.๖	อนุกรรมการ
๑.๓ นางณวีร์	วิชยานุวัติ	ชผ.บป.	เลขานุการ

๒. (ด้านลูกค้า)

๒.๑ นายสุประวัติ	วิชยานุวัติ	ทพ.บค.	หัวหน้าคณะกรรมการ
๒.๒ สิบเอกพงษ์ศักดิ์	ปลาตุ้ย	วศก.๖	อนุกรรมการ
๒.๓ นายวิศรุต	เหล่านาย	พชง.๔	เลขานุการ

๓. (ด้านกระบวนการภายใน)

๓.๑ นายณฤทธิ	โปร่งฟ้า	พฉ.ปป.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๓.๒ นายฉัตรชัย	พรหมรักษ์	พฉ.มต.	อนุกรรมการ
๓.๓ นายณัฐวุฒิ	วุฒิ	พชง.๖	อนุกรรมการ
๓.๔ นายวุฒิชัย	วุฒิภิตติวงศ์	ชฉ.ปป.	เลขานุการ

๔. (ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)

๔.๑ นางปณณช	ศรีจารุจิตร	นบท.๙.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๔.๒ นางกัณตา	โทบุราณ	พฉ.บห.	อนุกรรมการ
๔.๓ นางนฤวรรณ	เฟื่องอักษร	ชฉ.บห.	อนุกรรมการ
๔.๔ นางธัญญวรี	จิตรลมนันต์	นบท.๓/	เลขานุการ

๕. (ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม)

๕.๑ นางฐิติญาณ	จันทร์ตรง	นบช.๘.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๕.๒ นางสาวสิริภา	ผ่องจิตร	พฉ.คพ.	อนุกรรมการ
๕.๓ นายภูมินทร์	แก้วโสมน	พฉ.กส.	อนุกรรมการ
๕.๔ นางสาวเยาวภา	แม่นปั้น	จป.(ว).	เลขานุการ

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑. จัดทำ ทบทวน ปรับปรุง และรายงานผลแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๔ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ของ กฟก.๑ ตัวชี้วัดระดับองค์กร(BSC), ตัวชี้วัดระดับสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ แผนแม่บทต่างๆ นโยบาย/แผนการดำเนินการของ ผวก. และ รพก.(ก๓), ที่มีการแบ่งมุมมองเป็น ๕ ด้าน ตามหลัก Balanced Scorecard และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๒. เร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน
ทั้งนี้ ให้ ผชน.๙ มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ เรียบเรียง และจัดทำหนังสือแผน / รายงาน
แผนปฏิบัติของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๔

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๔



(นายบรม ศิลปชัย)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

ก.จกฟค.สค.บค ๓๖/๖ ๕๖๔