

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำปี กฟฟ.รังสิต

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environment)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน <u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยเครือข่ายละ 2 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2562		ดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ.กำหนด ดำเนินการ 5 ครั้ง	ดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ.กำหนด ดำเนินการรวม 8 ครั้ง ตามหนังสือที่ ก.1 กฟฟ.รสต์. (com)บห.2649 ลงวันที่ 2 ก.ค.2562	✓
1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ ไตรมาสที่ 4)	ม.ค.-ธ.ค.2562		ดำเนินการตามวาระการประชุมทุกเดือน	จำนวน 3 ครั้ง	✓
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟผ. 2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟผ. (TRUST+E) ตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	ม.ค.-ธ.ค.2562		จัดสวดมนต์และเปิดวัฒนธรรมค่านิยมก่อนการประชุมทุกครั้ง	จัดสวดมนต์และเปิดวัฒนธรรมค่านิยมก่อนการประชุมทุกครั้ง	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน <u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 2.2 สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ของการปฏิบัติงาน ที่ตอบสนอง TRUST+E <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ม.ค.-มี.ค.2562			-	--
2.3 ประเมินผลข้อมูลตามข้อ 2.2 และนำผลการประเมินของ ทุกหน่วยงานเข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562			-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม - จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ ด้านการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงาน (Soft Control) <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กกท. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2562		ดำเนินการตามที่ กกท. กำหนด	ดำเนินการตามที่ กกท. กำหนด	✓
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน 4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงาน ฮอทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟช.ละ 200 คน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.รังสิต จัดการทบทวนความ เข้าใจ ด้านมาตรฐาน และ ความปลอดภัยให้กับพนักงาน ที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า จำนวน 104 คน	เม.ย.2562 จำนวน 18 คน พ.ค.2562 จำนวน 13 คน มิ.ย.2562 จำนวน 17 คน รวม 18 คน ตามบันทึกเลขที่ ก.1กฟฟ.รสด.(com) บพ.1780/2562 ลงวันที่ 28 มิ.ย.2562	ม.ค.2562 จำนวน 30 คน ก.พ. 2562 จำนวน 23 คน มี.ค. 2562 จำนวน 35 คน เม.ย.2562 จำนวน 18 คน พ.ค.2562 จำนวน 13 คน มิ.ย.2562 จำนวน 17 คน รวม 136 คน	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน <u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน 4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้าเตือน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่นๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่งๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ กฟฟ.รังสิต 8 กม. จาก ม.ธรรมศาสตร์ - Big C นวนคร 4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส /กฟฟ.รังสิต รายงานทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกครั้งก่อนการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3/2562		ม.ค.2562 จำนวน 47 ครั้ง ก.พ. 2562 จำนวน 48 ครั้ง มี.ค. 2562 จำนวน 124 ครั้ง รวมทั้งหมด 219 ครั้ง ตามบันทึกเลขที่ ก.1 กฟฟ.รสด.(com) บห.1500/2562 ลว.8 เม.ย.2562 อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผน	-- ✓ × ✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)										
กลยุทธ์ระดับสายงาน OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน <u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS <u>เป้าหมาย</u> 1) <u>กฟฟ.ชั้น 1-3</u> กฟก.1 จำนวน 25 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 10 กม. (ไม่น้อยกว่า 250 กม.) 2) <u>กฟส.</u> กฟก.1 จำนวน 19 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม. (ไม่น้อยกว่า 95 กม.) กฟฟ.รังสิต ดำเนินการ 10 กม. จาก ม.ธรรมศาสตร์ - Big C นวนคร - ภายในซอยคุณพระ ถึง สถานีบางชันห์ ระยะทาง 2 กม. - ม.ธรรมศาสตร์ ถึง Big C นวนคร ระยะทาง 8 กม. 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม (กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 69 กฟฟ. ได้แก่ <table><tr><th>กฟข.</th><th>ชั้น 1-3</th><th>กฟส.</th><th>กฟย.</th><th>รวม (แห่ง)</th></tr><tr><td>กฟก.1</td><td>25</td><td>19</td><td>25</td><td>69</td></tr></table> กฟฟ.รังสิต ดำเนินการหน้า ม.ธรรมศาสตร์ ระยะทาง 2 กม.	กฟข.	ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	รวม (แห่ง)	กฟก.1	25	19	25	69	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ก.ย.2562				-- ✓ ✓
กฟข.	ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	รวม (แห่ง)											
กฟก.1	25	19	25	69											

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน <u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 5.3 พิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารตามมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด <u>เป้าหมาย</u> 1) มีคณะกรรมการพิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานการจัดระเบียบสายสื่อสาร ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 2) มีแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ	ม.ค. 2562 ม.ค.-มิ.ย.2562		ผวธ.(ภ3) คณะกรรมการตามข้อ 1)	- -	-- - -

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2562 ประจำปี กฟฟ.รังสิต
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environment)
ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OC2 Stakeholder Engagement <u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความ พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	ม.ค.-ก.ย.2562		ติดตามแบบสอบถามต่างๆ		✓
<u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ฝสส. กำหนด	ม.ค.-ก.ย.2562				×
2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	ต.ค.-ธ.ค.2562				
	ม.ค.-ธ.ค. 2562				

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
2.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์การรับฟังความคิดเห็นการสานเสวนา ปี 2562 (ถ้ามี) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4/2562 แผนงานที่ 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ - ดำเนินการตามโครงการที่ ผวก. อนุมัติลงวันที่ 9 มีนาคม 2561 กฟก.1 PEA พัฒนาชุมชน มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนดทุกไตรมาส แผนงานที่ 4 คนพันธุ์ PEA พื้ฟูทะเลไทย - สร้างแนวปะการังเทียมในพื้นที่ กฟก.2 จากวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้ว เป้าหมาย ในพื้นที่ กฟก.2 แผนงานที่ 5 ศึกษาการสร้างคุณค่าร่วม และยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม - ดำเนินการตามแนวนโยบายที่ กฟก. กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟก. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำปี กฟฟ.รังสิต

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environment)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร 2.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด 2.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				✓ ✓

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนงานเดิม		แผนงานที่ปรับปรุง	
			แผนงาน	กิจกรรม	แผนงาน	กิจกรรม
SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	S1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	4	9	5	14
	S2 การให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	OC2 Stakeholder Engagement	6	7	5	7
		RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2	2	1	2
	รวม			12	18	11

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านการเงิน Goal (Finance)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - ROA อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม <u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ - คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าระดับ 5 กพก.1 (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562				-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP) - คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผล ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กพก.1 (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562				

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
แผนงานที่ 3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) - คำนวณ วิเคราะห์และรายงาน ผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไร ไม่ต่ำกว่า ค่าเป้าหมายระดับ 5 กฟภ.1 (รอกค่าเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562				-
แผนงานที่ 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 4.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า เป้าหมาย - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟภ. กำหนด ปี 2562) เป้าหมายรวม 63% - ประเภทราชการ ค่าเป้าหมาย 187% - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ค่าเป้าหมาย 100% - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ค่าเป้าหมาย 100% - ประเภทเอกชนรายย่อย ค่าเป้าหมาย 63%	ม.ค.-ธ.ค.2562		ไม่สามารถแยกเป็นเดือน หรือ ไตรมาสได้ ตัวเลขพันรวมกับ ไตรมาสที่ 1	98.93% 348.44% 100.46% 100.00% 52.09%	× × × ✓ ✓
4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2560 ให้มีการ ชำระเงินภายในอายุความ เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ถึง อัยการสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย	ม.ค.-ธ.ค.2562		ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี	ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
4.3 เรงรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code :ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) เป้าหมาย ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงาน ดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จ ภายใน 2 เดือน นับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	ม.ค.-ธ.ค.2562	ปรับปรุง 100%	100% ปรับปรุง 7 ราย จำนวนเงิน 578,444.08 บาท	100% ปรับปรุง 7 ราย จำนวนเงิน 578,444.08 บาท	✓
แผนงานที่ 5 เรงรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 5.1 เรงรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบุใช้ไฟ ทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบบุใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) กฟภ.1 (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
5.2 เรงรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟภ.1 (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
5.3 เรงัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-เม.ย.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ก.ย.2562				✓
5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100%	ต.ค.-ธ.ค.2562				×
<u>แผนงานที่ 6</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา - เรงัดปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
แผนงานที่ 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย - เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์ร้อยละ 5 (100%) ประกอบด้วย (รอรายละเอียดจากสายงานภาค 3) 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตก ไฟดับ และข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)	ม.ค.-ธ.ค.2562			15.23% ที่ระดับคะแนน 4.29	×

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (แผน 3 และ 4) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรม ระยะที่ 2 (คชก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)					×
<u>แผนงานที่ 8</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ - ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบทุกโครงการ <u>เป้าหมาย</u> - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	ม.ค.-ธ.ค.2562		ใช้ไป 659,309 บาท คิดเป็น 81.63%	สถานะงาน C3 คงค้าง = 0 งาน	✓
					-

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพ.พ.รังสิต

ด้านการเงิน Goal (Finance)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - CPI-X ค่าใช้จ่าย					
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	98%	98.28%	98.28%	×
1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค		เกณฑ์วัดระดับ 4	คะแนน 2.84	คะแนน 2.84	
<u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอกค่าเป้าหมาย)					
กพ.1 (รอกค่าเป้าหมาย)					
1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X)	ม.ค.-ธ.ค.2562	17.310 ล้านบาท (ปี)			
<u>เป้าหมาย</u> รอกค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ		ไตรมาส 2 (5.770 ล้านบาท)	4.788 ล้านบาท 82.99%	4.788 ล้านบาท 82.99%	✓
กพ.1 (รอกค่าเป้าหมาย)					
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ระบบ PS (ผกส.)			
(Time Confirm)		เป้าหมายปี = 2,098,916.16			
- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)		เป้าหมายไตรมาส2 = 1,049,450	ระบบ PS = 1,105,112.37	ระบบ PS = 1,105,112.37	
ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02)		ระบบ WMS			✓
<u>เป้าหมาย</u> (รอกค่าเป้าหมาย)		เป้าหมายปี = 665,256.54			
		เป้าหมายไตรมาส2 = 332,628.5	ระบบ WMS= 1,004,243.88	ระบบ WMS= 1,004,243.88	
	ZOM 1	264 งาน	233 งาน	382 งาน	
	ZPM 2	104 งาน	88 งาน	174 งาน	ผปบ.
	ZOM03	241 งาน	218 งาน	457 งาน	-
	ZPM4	552 งาน	534 งาน	1685 งาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านลูกค้า (Customer)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล <u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง 1.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝพธ., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ.2, ภ.4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ม.ค.-มิ.ย.2562	-	-	-	-

1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย - กฟก.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	มิ.ย.-ธ.ค.2562	-	-	-	-
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า 2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง 2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้า แต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	ม.ค.-มี.ค.2562				✓
เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ ปรับปรุงแบบสำรวจให้ครอบคลุม นำไปใช้ในการรับรองมาตรฐาน GECC, และวิธีการแบบ e - form ตามกลุ่มลูกค้า - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.2562 ส.ค.2562				✓

2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำ<u>ทุกเดือน</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. <u>ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ <u>ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - ผวธ.(ภ3) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกราย ทุกราย	จำนวนที่ส่ง 952 ราย ตอบกลับ 25 ราย คะแนนเฉลี่ย 4.04 จำนวนที่ส่ง 33 ราย ตอบกลับ 3 ราย คะแนนเฉลี่ย 4.67	รายงานตามบันทึกก1กฟฟ.รสด (บ.ค.)2736ลว.5 ก.ค.62	√
--	---------------	-----------------------------	---	--	---

2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 100 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ให้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม	ม.ค.-ธ.ค.2562		กฟฟ.รังสิตส่งข้อมูลให้ กบล. เพื่อสุ่มสำรวจ - เม.ย.62 = 10 ราย - พ.ค.62 = 10 ราย - มิ.ย. 62 = 10 ราย - เม.ย.62 = 4 ราย - พ.ค.62 = 5 ราย - มิ.ย. 62 = 5 ราย - เม.ย.62 = 1 ราย - พ.ค.62 = 1 ราย - มิ.ย. 62 = 1 ราย	60 ราย 26 ราย 6 ราย	✓
---	---------------	--	--	--	---

เป้าหมาย - กรท. สรุปข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรของลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) ส่งให้ กบล. ทราบเป็นประจำทุกเดือน - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32 2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen 2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen)	ม.ค.-ธ.ค.2562	60% 4.32%		95.24% 4.76%	✓
เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32 2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)	ม.ค.-ธ.ค.2562				
เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง - กบล. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง					

2.4 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	✓
3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกไตรมาส	1 ครั้ง	2 ครั้ง	✓

แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ เป้าหมาย (1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก (2) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ (3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการตามข้อ (3) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อย 1 ครั้ง (5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (3) เข้าสู่ระบบข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน (6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ก.พ.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ส.ค.2562 ก.ย.-พ.ย.2562 ก.ย.-พ.ย.2562 ธ.ค. 2562				--
---	---	--	--	--	-----------

4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP	ม.ค.-ต.ค.2562	-	-	-	✓
<u>เป้าหมาย</u>					
- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ	ม.ค.-มี.ค.2562				
ฐานข้อมูล					
- กฟภ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล	เม.ย.-ก.ย.2562				
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ต.ค.2562				
4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมาย	ม.ค.-มี.ค.2562	ไตรมาส 1	ไตรมาส 1	ไตรมาส 1	✓
ทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง					
<u>เป้าหมาย</u>					
- จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้					
(1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10%					
จากปี 2560 - 2561					
(2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัด					
หม้อแปลง					
(3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดพิกัด					
หม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา					

4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ 1.สถานีไฟฟ้าบางพระครุ นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร 2 สถานีไฟฟ้าโคกแย้ นิคมอุตสาหกรรมหนองแค 3.สถานีไฟฟ้าบางกะดี สวนอุตสาหกรรมบางกะดี 4.สถานีไฟฟ้าหนองปลิง เขตประกอบการอุตสาหกรรมเหมราชสระบุรี 5.สถานีไฟฟ้าบางกะสี นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน 6.สถานีไฟฟ้านนทรี สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์กบินทร์บุรี 7.สถานีไฟฟ้ากบินทร์บุรี 1 เขตอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟช.ละ 2 ประเภทกิจการ	ม.ค.-ธ.ค.2562	-	-	-	-
4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ 1) กฟจ.อยุธยา 2) กฟอ.กบินทร์บุรี	ม.ค.-ธ.ค.2562	-	-	-	-

แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) 5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	ม.ค.-ธ.ค.2562				-
5.1.1 ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS*	ม.ค.-ก.พ.2562	-	-	-	-
เป้าหมาย - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟพ. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2561					
5.1.2 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ม.ค.-มิ.ย.2562				
เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ม.ค.-มี.ค.2562				
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	มี.ค.-มิ.ย.2562				
5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผ่าน internet เดือน เม.ย.-มิ.ย.62 รวม 99 ราย ผ่าน smart plus เดือน เม.ย.-มิ.ย.62 รวม 12 ราย คำร้องผ่านระบบ SCS เดือน เม.ย.-มิ.ย.62 รวม 406 ราย		สะสมตั้งแต่ ม.ค. รวม 192 ราย สะสมตั้งแต่ ม.ค. รวม 24 ราย สะสมตั้งแต่ ม.ค. รวม 1,012 ราย	✓
เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส					

5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	ม.ค.-ธ.ค.2562				
		100%	100% (101 ราย)	100% (101 ราย)	✓
		100%	100% (2,184 ราย)	100% (2,184 ราย)	✓
		100%	100% (502 ราย)	100% (502 ราย)	✓
5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน เป้าหมาย มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน ราย (รอกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") กฟภ.1 จำนวน ราย (รอกำหนดค่าเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562	เป้าหมายปี 27,430 ราย	26,067 ราย (95.03%)	26,067 ราย (95.03%)	×
5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
5.4.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ม.ค.-มี.ค.2562				

5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
<u>เป้าหมาย</u>					
- ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง	ม.ค.-มี.ค.2562				
ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง					
- ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง	ม.ค.-ธ.ค.2562				
ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส					
<u>แผนงานที่ 6</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี					
แก่องค์กร					
6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย	ม.ค.-ธ.ค.2562				
อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562					
(ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)					
<u>เป้าหมาย</u>					
จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)					
6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย					
อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า					
- งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561)	ม.ค.-ธ.ค.2562				
<u>เป้าหมาย</u>					
(รอกำเป้าหมาย)					
- งานที่ขออนุมัติ ปี 2562	ม.ค.-ธ.ค.2562				
(ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)					
<u>เป้าหมาย</u>					
(รอกำเป้าหมาย)					

<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ 7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกไตรมาส	1 ครั้ง	2 ครั้ง	-
7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟผ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ร้อยละ 95	เดือน เม.ย.รับคำร้อง 46 ราย ทำให้ 46 ราย คิดเป็น 100% เดือน พ.ค. รับคำร้อง 53 ราย ทำให้ 53 ราย คิดเป็น 100% เดือน มิ.ย.รับคำร้อง 61 ราย ทำให้ 61 ราย คิดเป็น 100% ไตรมาส 2 เดือน เม.ย.-มิ.ย.62 รวม 160 ราย	สะสมตั้งแต่ ม.ค.62 รวม 431 ราย	✓

7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษา มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ และ กฟส.อำเภอ ทุกแห่ง - กฟย. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ	ม.ค.-ธ.ค.2562				√
7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ และ กฟส.อำเภอ ทุกแห่ง - กฟย. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ	ม.ค.-มี.ค.2562	ครบวาระ 3 ปี	สปน.ตรวจประเมินแล้ว รอประกาศผล		-

7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง	ม.ค.-ธ.ค.2562				
<u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network					
(1) คณะทำงาน Service and Network ของ สายงาน ไฟฟ้าภาค 3 กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ อย่างน้อย 2 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย.2562				
- ครั้งที่ 1 ภายในไตรมาสที่ 1/2562					
- ครั้งที่ 2 ภายในไตรมาสที่ 2/2562					
(2) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จก่อนการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ครั้งที่ 2	ม.ค.-ธ.ค.2562				
(3) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจ ประเมิน กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network ภายในไตรมาสที่ 3/2562 (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 ของคณะทำงาน Service and Network ของ สายงานฯ)	มิ.ย.-ก.ย.2562				

7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการรายไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				√
7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	ม.ค.-มี.ย. 2562				√
7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	ม.ค.-ธ.ค.2562	50% 5 บาท		72.16% 6.41 บาท	√

7.9 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	ม.ค.-ธ.ค.2562 กฟฟ. ที่มี PEA Shop		กฟฟ.รังสิต ไม่มี รถ Mobile	✓
7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562 กฟฟ. ที่มี PEA Shop	PEA Shop	0 ราย ตามบันทึกเลขที่ก.1กฟฟ.รสด.(บค.) 2742/2562ลว.8 ก.ค.62	✓
7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - กรท. จัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	ม.ค.-ธ.ค.2562		รายงานเดือน เม.ย.62ตามบันทึกเลขที่ ก.1 รสด(บค)1796/2562ลว.7พ.ค. รายงานเดือน พ.ค.62ตามบันทึก ก.1รสด(บค)2202/2562ลว.4มิ.ย.62 รายงานเดือน มิ.ย.62ตามบันทึก ก.1 รสด(บค)2671/2562ลว.3ก.ค..	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านลูกค้า (Customer)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	√ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ <u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value 1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) 1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 25 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2562	25 ราย	6 ราย	12 ราย	√

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
1.1.2 ลูกค้ายกลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ายกลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 2 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2562	2 ราย	1 ราย	2 ราย	✓
1.1.3 ลูกค้ายกลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ายกลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 44 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2562	44 ราย	11 ราย	22 ราย	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
1.1.4 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้า เป็น 3 กลุ่ม คือ	ม.ค.-ธ.ค.2562				
<u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7	1) กฟจ.อย.	6 ราย	2 ราย	4 ราย	✓
<u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5	14 ราย	2 ราย	1 ราย	2 ราย	✓
<u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2	2) กฟฟ.รสด.	3 ราย	1 ราย	2 ราย	✓
รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้	11 ราย				
1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า	3) กฟอ.บปอ.				
2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า	14 ราย				
3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)	4) กฟฟ.ปท.2(บกต)				
4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด	12 ราย				
อย่างมีประสิทธิภาพ	5) กฟฟ.ทกง.				
5) การส่องกล้องความร้อน	7 ราย				
6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย					
7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา					
คุณภาพไฟฟ้า)					
<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 58 ราย ได้แก่					
<u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 17 ราย					
กฟจ.อยุธยา = 7 ราย					
กฟฟ.รังสิต = 6 ราย					
กฟอ.บางปะอิน = 3 ราย					
กฟฟ.บ้านหินกอง = 1 ราย					

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท จำนวน 20 ราย กฟจ.อยุธยา = 3 ราย กฟฟ.รังสิต = 2 ราย กฟอ.บางปะอิน = 8 ราย กฟฟ.ปทุมธานี2 (บกต) = 5 ราย กฟฟ.บ้านหินกอง = 2 ราย กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท จำนวน 21 ราย กฟจ.อยุธยา = 4 ราย กฟฟ.รังสิต = 3 ราย กฟอ.บางปะอิน = 3 ราย กฟฟ.ปทุมธานี2 (บกต) = 7 ราย กฟฟ.บ้านหินกอง = 4 ราย 1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 550 ราย ได้แก่ 1) กฟจ.อยุธยา จำนวน 34 ราย 2) กฟจ.อ่างทอง จำนวน 10 ราย 3) กฟจ.สระบุรี จำนวน 17 ราย 4) กฟจ.ปราจีนบุรี จำนวน 16 ราย 5) กฟจ.นครนายก จำนวน 12 ราย 6) กฟจ.ปทุมธานี จำนวน 28 ราย 7) กฟอ.อรัญประเทศ จำนวน 9 ราย	ม.ค. 2562	72 ราย	0 ราย	72 ราย	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
8) กฟฟ.รังสิต จำนวน 72 ราย 9) กฟอ.เสนา จำนวน 10 ราย 10) กฟอ.พระพุทธบาท จำนวน 17 ราย 11) กฟอ.ท่าเรือ จำนวน 9 ราย 12) กฟอ.กบินทร์บุรี จำนวน 29 ราย 13) กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 27 ราย 14) กฟอ.บางปะอิน จำนวน 51 ราย 15) กฟอ.แก่งคอย จำนวน 24 ราย 16) กฟจ.สระแก้ว จำนวน 10 ราย 17) กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บกต) จำนวน 34 ราย 18) กฟอ.วังน้อย จำนวน 26 ราย 19) กฟอ.ลำลูกกา จำนวน 20 ราย 20) กฟอ.คลองหลวง จำนวน 9 ราย 21) กฟอ.ลาดหลุมแก้ว จำนวน 20 ราย 22) กฟอ.หนองแค จำนวน 27 ราย 23) กฟอ.ศรีมหาโพธิ์ จำนวน 16 ราย 24) กฟฟ.ประตุน้ำพระอินทร์ จำนวน 9 ราย 25) กฟฟ.บ้านหินกอง จำนวน 14 ราย หมายเหตุ ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน					

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)						
1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus 1.3.1.1 การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. 1.3.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคม อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 กฟฟ.รังสิต 25 ราย - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 กฟฟ.รังสิต 2 ราย - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 กฟฟ.รังสิต 44 ราย - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 จำนวน (ราย) <table><tr><td>ระดับ</td><td>กฟก.1</td></tr><tr><td>Strategi</td><td>171</td></tr><tr><td>Star</td><td>49</td></tr><tr><td>Status</td><td>330</td></tr><tr><td>Streaml</td><td>1,004</td></tr></table>	ระดับ	กฟก.1	Strategi	171	Star	49	Status	330	Streaml	1,004	ม.ค.-ธ.ค.2562 <
ระดับ	กฟก.1										
Strategi	171										
Star	49										
Status	330										
Streaml	1,004										

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)										
1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 กฟฟ.รังสิต 23 ราย - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 กฟฟ.รังสิต 2 ราย - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 กฟฟ.รังสิต 43 ราย - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 จำนวน (ราย) <table><tr><td>ระดับ</td><td>กฟก.1</td></tr><tr><td>Strategi</td><td>171</td></tr><tr><td>Star</td><td>49</td></tr><tr><td>Status</td><td>330</td></tr><tr><td>Streaml</td><td>1,004</td></tr></table>	ระดับ	กฟก.1	Strategi	171	Star	49	Status	330	Streaml	1,004	ม.ค.-ธ.ค.2562	ครั้งที่ 1 ไตรมาส 2 ครั้งที่ 2 ไตรมาส 3	1 ครั้ง ดำเนินการไตรมาส 3	1 ครั้ง ดำเนินการไตรมาส 3	✓ ✓
ระดับ	กฟก.1														
Strategi	171														
Star	49														
Status	330														
Streaml	1,004														
หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2 1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือ จัดกิจกรรมนันทนาการ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความ เหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	ม.ค.-ธ.ค.2562	25 ราย 2 ราย 44 ราย	- - -	25 ราย 2 ราย 44 ราย	✓ ✓ ✓										

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
2. จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kV และ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม เป้าหมาย - อย่างน้อย กฟช. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 หมายเหตุ *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ค.-ธ.ค.2562	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	✓
3. พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้ บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care เป้าหมาย - กฟก.1 ขยายผลเพิ่มเติม กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง - กฟก.1 สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4/2562	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ธ.ค.2562			-	✓
4. การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 4.1 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้า ผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม จำนวน 83,095 ราย หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ ** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม สถานะ ส.ค. 2561	ม.ค.-ธ.ค.2562	100% ได้ประสานงานกับ กรท.ก.1 อยู่ระหว่างปรับปรุงโปรแกรม ทำให้ยังไม่ได้ข้อมูล		100% ได้ประสานงานกับ กรท.ก.1 อยู่ระหว่างปรับปรุงโปรแกรม ทำให้ยังไม่ได้ข้อมูล	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
4.2 แจกจ่ายไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน รับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลข โทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กพ.พ. ชั้น 1-3, กพ.ส. กพ.พ. รังสิต	ม.ค.-ธ.ค.2562		-	✓
5. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กพ.พ. ชั้น 1-3, กพ.ส. กพ.พ. รังสิต	รายงานทุกไตรมาส	1 ครั้ง	2 ครั้ง	- ✓
6. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการ รายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กพ.พ. ชั้น 1-3, กพ.ส. กพ.พ. รังสิต	Mar-62 ทุกไตรมาส	ดำเนินการ มี.ค. 2562 1 ครั้ง	ดำเนินการ มี.ค. 2562 2 ครั้ง	✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย และ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 25 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 5) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55 เป้าหมาย - กฟผ. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2563	ภายใน 5 วัน ภายใน 15 วัน ภายใน 20 วัน ภายใน 25 วัน ภายใน 3 วัน ภายใน 24 ชม. ภายใน 25 วัน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 ภายใน 15 วัน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55	ภายใน 5 วัน ภายใน 15 วัน ภายใน 20 วัน ภายใน 25 วัน ภายใน 3 วัน ภายใน 24 ชม. ภายใน 25 วัน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 ภายใน 15 วัน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55	ภายใน 5 วัน ภายใน 15 วัน ภายใน 20 วัน ภายใน 25 วัน ภายใน 3 วัน ภายใน 24 ชม. ภายใน 25 วัน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 ภายใน 15 วัน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) - พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	ม.ค.-มิ.ย.2562	กฟข.ดำเนินการ	-	-	

ด้านลูกค้า (Customer)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลยุทธ์ระดับสายงาน - NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมเพื่อดำเนินงานในส่วนงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 1.2 ให้บริการธุรกิจติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) สำหรับบ้านอยู่อาศัย/ลูกค้าเอกชนรายย่อย (Solar EPC) เป้าหมาย - ให้บริการติดตั้งขนาดกำลังผลิตติดตั้ง กพข. ละ 100 กิโลวัตต์ 1.3 การติดตามผลการให้บริการธุรกิจ Solar EPC เป้าหมาย - กพก.1,2,3 รายงานผลให้ ผวธ.(ภ3) ทราบทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลให้ รผก.(ภ3) ทราบทุกไตรมาส	Jan-62	-	-	-	-
1.3 การติดตามผลการให้บริการธุรกิจ Solar EPC เป้าหมาย - กพก.1,2,3 รายงานผลให้ ผวธ.(ภ3) ทราบทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลให้ รผก.(ภ3) ทราบทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	กพข. ละ 100 กิโลวัตต์	-	-	-
1.3 การติดตามผลการให้บริการธุรกิจ Solar EPC เป้าหมาย - กพก.1,2,3 รายงานผลให้ ผวธ.(ภ3) ทราบทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลให้ รผก.(ภ3) ทราบทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	-	-	-	-

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 1.4 การดำเนินการธุรกิจบำรุงรักษาแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า (2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจรและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส	Jan-62 ม.ค.-ธ.ค.2562	ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% รายงานทุกไตรมาส	ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% 1 ครั้ง	- ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% 2 ครั้ง	✓ ✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 1.5 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัด หม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาด พิกัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐาน ข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกสาย - เข้าพบลูกค้าตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ (3) ทุกสาย พร้อมหนังสือ แจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา ซื้อขายไฟฟ้าและ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	Jan-62 ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
		จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า	ทำแผนการเข้าพบลูกค้า	ทำแผนการเข้าพบลูกค้า	✓
		เข้าพบลูกค้าทุกราย	เข้าพบลูกค้าทุกราย	เข้าพบลูกค้าทุกราย	✓

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี 2562 ของ สรท.(ภ3)

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
CR1	1	2	2
	2	5	9
	3	2	2
	4	4	6
	5	4	7
	6	3	4
	7	13	13
รวม	7	33	43
CR2	1	9	17
	2	1	1
	3	1	1
รวม	3	11	19
NM1	1	5	5
รวม	1	5	5
กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
3	11	49	67

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2562 ประจำเดือน กพ.พ.รังสิต

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3) - เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) สฟ.คูคต 2) สฟ.สระบุรี 6 3) สฟ.สระบุรี 7	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1) 2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 80 วงจร-กม.	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กพ.ก.1 (รอกำเป้าหมาย) ขอปรับรวมกับข้อ 2.1	ม.ค.-ธ.ค.2562		สถานะงานติดตั้ง SF6 D2 = 3 D1 = 2 C1 = 3	มีงานติดตั้ง SF6 จำนวน 14 ตัว (คพจ.1) F4 = 2 D2= 3 D1 = 2 C1 = 3 B2 = 4	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3) 2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 32 วงจร-กม. 2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 59 วงจร-กม. 2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 187 วงจร-กม.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				-- ✓ ✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3) 2.8 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกสาย) <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส ไม่มีค่าเป้าหมายเนื่องจากจะปิดโครงการในปี 2562	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562			- -	-- ✓
2.9 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทาง การเกษตร ระยะที่ 2 (คชก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกสาย) <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส, ทุกสาย จำนวน 150 ครัวเรือน/รายแปลง <u>แผนงานที่ 4</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3) - ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 60 วงจร-กม.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562			- -	✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3) 5.3 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟ การไฟฟ้าหน่วงงานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 5.3.1 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ 1) กฟจ.นครนายก 2) กฟจ.ปราจีนบุรี 3) กฟอ.พระพุทธรบาท 4) กฟฟ.บ้านหินกอง 5) กฟอ.ศรีมหาโพธิ	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				-- -
5.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า 5.5.1 งานตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง, ระบบจำหน่าย แรงต่ำ, มิเตอร์ และสายสื่อสาร <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน ไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ก.ย.2562			อยู่ระหว่างดำเนินการ	×
5.5.2 งานตรวจสอบและแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบสายส่ง/ ระบบจำหน่ายแรงสูง <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน ไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ก.ย.2562		ตามแผนงาน Apsa Patrol	ตามแผนงาน Apsa Patrol	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย					
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
5.6 งานติดตั้งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า					
5.6.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2562			แผนงานจ้างเหมา 75% ดำเนินการเอง 25%	✓
<u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส จำนวน 28,112.53 วงจร-กม.					
5.6.2 อบรมทบทวนการติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า ตามหลักกรกฎกรรมให้ผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงาน	ม.ค.-มิ.ย.2562				✓
<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2562					
5.7 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
5.7.1 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้					
5.7.1.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้	ม.ค.2562			saifi 1.540 saidi 55.076	✓
ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562					
<u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. 2562					
5.7.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้	เม.ย.-มิ.ย.2562			saifi 1.540 saidi 55.076	✓
ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562					
<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2/2562					
5.7.1.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้า ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟพ.	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
<u>เป้าหมาย</u> ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส					

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3) 5.7.1.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตาม บทวิเคราะห์ข้อ 5.7.1.3 เพื่อให้ค่าดัชนี มีความเชื่อถือได้ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส 5.7.2 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่เมืองใหญ่ 5.7.2.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่เมืองใหญ่ ปี 2561 และกำหนดแผนงานปรับปรุง/แก้ไข ปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2562 5.7.3 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่ 3 กฟฟ. จุฬารวมงาน และ กฟฟ. ในสังกัดที่มีค่ามากที่สุด ในปี 2561 5.7.3.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องใน กฟฟ. จุฬารวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 และกำหนดแผนงาน ป้องกัน และแก้ไข ปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2562 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) กฟจ.พระนครศรีอยุธยา 2) กฟอ.แก่งคอย 3) กฟอ.อรัญประเทศ	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.2562 ม.ค.2562			ดำเนินการแล้ว	-- ✓ ✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3) 6.2.4.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2563 สำหรับหม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562			อยู่ระหว่างดำเนินการ	-- ×
6.2.5 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 6.2.5.1 ประสานงานจัดหาขดลวด, อุปกรณ์ และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 kV <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
6.2.5.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจาก ระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
6.2.5.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2562			กฟภ.1 ตรวจสอบแล้ว ในพื้นที่ กฟพ.รังสิต ไม่พบฟีดเดอร์ ที่ประสบปัญหา unbalance	✓
6.3 แผนปฏิบัติการด้าน Non-Technical Loss 6.3.1 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจ ของแต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	10-13 มีค.62 =300 ราย		ตามหนังสือเลขที่ ก.1 กบส.ก.1(มม.)418/2562 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562	✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย					
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
6.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย	ม.ค.-ธ.ค.2562			-	-
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
***ไม่มีรายงานมิเตอร์ 0 หน่วย					
6.3.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ ($\pm 25\%$)	ม.ค.-ธ.ค.2562	16 เครื่อง	44	60 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
6.3.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ค.-ธ.ค.2562	26 เครื่อง	27	53 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
6.3.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR)	ม.ค.-ธ.ค.2562	166 เครื่อง	214	394 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
จำนวน 8,295 เครื่อง กฟฟ.รังสิต 655 เครื่อง					
6.3.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ	ม.ค.-ธ.ค.2562	582 เครื่อง	703	1356 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
จำนวน 14,592 เครื่อง กฟฟ.รังสิต 2319 เครื่อง					
6.3.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ	ม.ค.-ธ.ค.2562	6 เครื่อง	6	12 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
จำนวน 25 เครื่อง					

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย					
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
6.3.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ					
6.3.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30%	ม.ค.-ธ.ค.2562	4872 เครื่อง	13831	24482 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 434,602 เครื่อง กฟฟ.รังสิต 32,476 เครื่อง					
- ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด					
- ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด					
6.3.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50%	ม.ค.-ธ.ค.2562	456 เครื่อง	1329	2343 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 22,405 เครื่อง กฟฟ.รังสิต 3030 เครื่อง					
- ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด					
- ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด					
6.3.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ค.-ธ.ค.2562	7 เครื่อง	16	23 เครื่อง	✓
ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR					
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
6.3.10 ประสานงาน กมต. ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ	ม.ค.-ธ.ค.2562	1 เครื่อง	1	2 เครื่อง	✓
115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR					
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
6.3.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2562	11 เครื่อง	0	11 เครื่อง	✓
ปีละ 1 ครั้ง					
<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
กฟก.1 จำนวน 52 เครื่อง กฟฟ.รังสิต 11 เครื่อง					

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3) 6.3.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบปีถัดไป <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 6.3.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส 6.3.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด <u>เป้าหมาย</u> ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส 6.3.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ ชำรุด-ละเมิด <u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, รายงานทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	260 เครื่อง	143	260 เครื่อง 1. ชำรุด 46 ราย จำนวนเงิน 214,599.90 บาท 2.ละเมิด 7 ราย จำนวนเงิน 578,444.08 บาท	-- ✓ ✓ ✓

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย					
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	ม.ค.-ธ.ค.2562				--
6.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses					
6.4.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน ตรวจสอบที่ วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1)	ม.ค.-ธ.ค.2562	7629	3922	7629 เครื่อง	✓
<u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 7 วัน, รายงานทุกเดือน					
6.4.2 การรายงานความผิดปกติจากตัวแทนจดหน่วยทุกราย (รหัสผิดปกติ 06, 07)	ม.ค.-ธ.ค.2562		100%	100%	✓
<u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงานทุกเดือน					
6.5 การลดหน่วยสูญเสีย Non Technical Loss ในแต่ละ สถานีไฟฟ้า เขตละ 1 สถานี (NL3)	ม.ค.-ธ.ค.2562				
<u>เป้าหมาย</u> ลดลงจากเดิมมากกว่า 50%, รายงานทุกเดือน สฟ.สระแก้ว					

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	√ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ และปรับปรุงระบบ Access Network - ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส จำนวน 37 แห่ง (กพพ.+สฟ.) 1.สฟ.พระพุทธรบาท1 2.สฟ.นครหลวง 3.สฟ.ปทุมธานี3 4.สฟ.สระบุรี4 5.สฟ.วังน้อย2 (ชั่วคราว) 6.สฟ.คลองสี่ 7.สฟ.รังสิต1 8.สฟ.โรจนะ3 9.สฟ.โรจนะ4 10.สฟ.บ้านลาดทราย	ม.ค.-ธ.ค.2562				√

กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย

Smart Grid

11.สฟ.คลองหลวง

12.สฟ.ดอนพุด

13.สฟ.ปทุมธานี2

14.สฟ.ลำลูกกา1

15.สฟ.รังสิตใต้1

16.สฟ.มวกเหล็ก

17.สฟ.วังม่วง

18.สฟ.หนองแค2

19.สฟ.นวนคร1

20.สฟ.นวนคร2

21.สฟ.นวนคร3

22.สฟ.นวนคร4

23.สฟ.บางกระสั้น2

24.กฟอ.ลำลูกกา

25.กฟอ.คลองหลวง

26.กฟอ.ท่าเรือ

27.กฟจ.อ่างทอง

28.กฟอ.พระพุทธบาท

29. กฟจ.นครนายก

30.กฟส.นครหลวง

31.กฟส.วิเศษชัยชาญ

32.กฟส.ป่าโมก

33.กฟส.โพธิ์ทอง

34.กฟส.บ้านนา

66

กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย
Smart Grid

35.กฟส.ประจันตคาม

36.กฟส.นาดี

37.กฟย.ภาชี

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน <u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการ ตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. 1.1 ทบทวนกระบวนการ/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อกำหนดแนวทาง และแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA 1.1.1 ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา/วิเคราะห์ ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟพ.ชั้น 1-3 และ กฟส. 1.1.2 กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA ตามระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟพ.ชั้น 1-3 และ กฟส. 1.2 สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ 1.2.1 ทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ/ ปรับปรุง ข้อตกลงฯ ให้สอดคล้องกับตัววัดในกระบวนการและ มาตรฐาน การปฏิบัติงานตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟพ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562				✓ ✓

	ดำเนินการ			ไตรมาสที่ 1-2	× (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลยุทธ์ระดับสายงาน					
- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน					
1.2.2 ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการ กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.					
1.2.3 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ	ม.ค.-ธ.ค.2562				✓
เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., ดำเนินการทุกไตรมาส					
1.2.4 สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้ คณะกรรมการกำกับกับการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ บริการ กฟผ.	ก.ย.2562				✓
เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.					
แผนงานที่ 2 แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล					
2.1 ทบทวนกระบวนการที่ผ่านมา เพื่อกำหนดแนวทาง และแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร	ม.ค.-มี.ค.2562				✓
เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.					
2.2 จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (Work Flow Chart) กำหนด SLA และ QA for SLA	ก.พ.-เม.ย.2562				✓
เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.					

	ดำเนินการ			ไตรมาสที่ 1-2	× (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน 2.3 วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	มี.ค.-พ.ค.2562				√
2.4 นำเสนอขออนุมัติ ผวก.เพื่อดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.					√
2.5 ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., รายงานทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562				√

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลยุทธ์ระดับสายงาน - IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร 1.1 แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม - ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รอกำหนดค่าเป้าหมาย 1.2 แผนงานการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV - ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงานแผนงาน การใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562		ดำเนินการแล้ว 27 ต้น	ในพื้นที่ กพพ.รังสิต = 105 ต้น ดำเนินการแล้วรวม 40 ต้น	X ✓

กลยุทธ์ระดับสายงาน - IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร 1.3 แผนงานการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ - ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการ ดำเนินงานแผนงาน การใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ กำหนด เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 1.4 สนับสนุนผู้จัดทำสิ่งประดิษฐ์ให้ได้นวัตกรรมระดับ TR ในปี 2562 เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 3 ชิ้นงาน หมายเหตุ สิ่งประดิษฐ์ ประเภท Digital Innovation 1 ชิ้นงาน (ต้นแบบสิ่งประดิษฐ์/โปรแกรม สนับสนุน Digital Innovation ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ ประเภทสมองกลฝังตัว (Embedded System) และ Mobile Application with IoT) และนวัตกรรมอื่นๆ จำนวน 2 ชิ้นงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562		กกก.		√
--	---	--	-------------	--	----------

กลยุทธ์ระดับสายงาน - IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร 1.5 การรายงานผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ ม.ค.-ธ.ค.2562 และการประเมินการใช้งานสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรมภายในภาค (ตามข้อ 1.4) 1.5.1 มีการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ (TRL3) ภายในภาค และจัดส่งรายงานผลการขยายผลทดลองใช้งาน ให้ กวน. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผล ร้อยละ 100 1.5.2 ประเมินการใช้งานสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรมที่ได้รับ จัดสรรจาก กวน. (TRL4-7) <u>เป้าหมาย</u> ประเมินการใช้งาน ร้อยละ 100					
---	--	--	--	--	--

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
กลยุทธ์ระดับสายงาน - RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>แผนงานที่ 1</u> งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ 1.1 จัดสัมมนาด้านการจัดการพลังงานให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (Business Matching) <u>เป้าหมาย</u> กพก.1 (รอกำเป้าหมายจาก กสพ.) 1.2 ให้คำปรึกษาด้านการจัดการพลังงาน (Walkthrough) <u>เป้าหมาย</u> กพก.1 (รอกำเป้าหมายจาก กสพ.) 1.3 ตรวจวัดการใช้พลังงานและจัดทำข้อเสนอโครงการ (Detail Audit) <u>เป้าหมาย</u> กพก.1 (รอกำเป้าหมายจาก กสพ.)	มี.ค., ก.ค.2562 มี.ค.-ก.ย.2562 ก.พ.-ธ.ค.2562				× × ×

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) <u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System) - รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน) <u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต 2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตาม ผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กพข., ฝวธ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กพพ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562		จัดกิจกรรมออกกำลังกายทุกวันจันทร์ อวยพรวันเกิดให้กับพนักงานทุกเดือน	- จัดกิจกรรมออกกำลังกายทุกวันจันทร์ อวยพรวันเกิดให้กับพนักงานทุกเดือน	✓ ✓

2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข	ต.ค.-พ.ย.2562				×
--	---------------	--	--	--	---

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System) ของบุคลากร เป้าหมาย ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2561 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (รอกำหนดเป้าหมาย) กพก.1 เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (รอกำหนดเป้าหมาย) 2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร เป้าหมาย ภายในเดือน ธ.ค. 2562 2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 2,238 คน 2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	พ.ย.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562			-- ✓ รอกำหนด 3 กำหนด ×	
--	--	--	--	--	--

แผนงานที่ 3 การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น - คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงาน การไฟฟ้าดีเด่น	ม.ค.-มิ.ย.2562				
---	-----------------------	--	--	--	--

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟผ. กำหนด แผนงานที่ 4 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร 4.1 จัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ และสื่อสารให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป้าหมาย กฟผ. ไม่น้อยกว่า 2 กิจกรรม 4.2 ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ เป้าหมาย ความสำเร็จ 100% ตามแผนงานที่กำหนด แผนงานที่ 5 การใช้สมรรถนะในการสรรหาและคัดเลือก (Competency-based Recruitment and selection) - ฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านการสัมภาษณ์งาน ตามหลักสมรรถนะ แก่กรรมการสอบสัมภาษณ์ เป้าหมาย จำนวน 15 คน (ฝ่ายละ 5 คน)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				
---	---	--	--	--	--

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2562 ประจำปี กพพ.รังสิต

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) <u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency) 1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด <u>หมายเหตุ</u> การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม <u>หมายเหตุ</u> หน่วยงานตามข้อ 1.1.1 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงานต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				

1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม	ม.ค.-ธ.ค.2562				
---	---------------	--	--	--	--

<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) <u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) ทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมทุกหลักสูตร					
1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 98 คน - กฟข. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบข. = 2 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปป.) หน่วยงานละ 3 คน - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน	ม.ค.-มิ.ย.2562	กฟฟ.รังสิต จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า จำนวน 3 คน	ผกส. จำนวน 1 คน ผปป. จำนวน 1 คน ผมต. จำนวน 1 คน ตามหนังสือเลขที่ ก.1กvw.(ปอ.) 904/2562 ลงวันที่ 19 มิ.ย.2562	ระหว่างดำเนินการตามแผน	✓
1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.รังสิต ทดสอบความรู้อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	เม.ย. จำนวน 4 ครั้ง พ.ค. จำนวน 4 ครั้ง มิ.ย. จำนวน 4 ครั้ง	ม.ค. จำนวน 5 ครั้ง ก.พ. จำนวน 4 ครั้ง มี.ค. จำนวน 4 ครั้ง รวม 13 ครั้ง ตามบันทึกเลขที่ ก.1กฟฟ.รสด.(บห.)1504/2562 ลว.5 เม.ย.62 เม.ย. จำนวน 4 ครั้ง พ.ค. จำนวน 4 ครั้ง มิ.ย. จำนวน 4 ครั้ง	✓
1.4 จัดฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจาต่อรอง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 40 คน (ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ระดับ รก., ชก., รจก., ชจก. (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผจก.กฟส., นตค. ประจำ กฟฟ.ชั้น 1, กฟจ.)	ม.ค.-มิ.ย.2562				

1.5 จัดให้มีการศึกษาดูงานภายในประเทศ	ม.ค.-ธ.ค.2562				
--------------------------------------	---------------	--	--	--	--

<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) <u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการศึกษาดูงานในภาพรวม กฟข., คณะทำงานด้านต่างๆ ของ สรท.(ก3) (รายละเอียด ประกอบด้วย เรื่องที่จะเข้าศึกษาดูงาน, ผู้เข้าร่วมศึกษาดูงาน, งบประมาณ, ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นต้น) - รายงานผลการศึกษาดูงานนำเสนอ รพท.(ก3) ภายใน 30 วัน หลังจบจากการศึกษาดูงาน (ตามแบบฟอร์มที่ กจท.(ก3) กำหนด) 1.6 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่อง การบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยาการบริการ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 87 คน (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่ม พนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) 1.7 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม) 1.8 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตามแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 35 คน - อก., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน	ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562				
---	--	--	--	--	--

<u>กลยุทธ์ระดับสายงาน</u> - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) <u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) รองรับการดำเนินงานขององค์กร ในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 2.1 จัดฝึกอบรมหลักสูตรแนวทางการทำธุรกิจและเทคนิคเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop และ Smart Home (HIVE) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 35 คน (ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), รก., ชก., รจก., ชจก.) 2.2 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 90 คน (ผบค., ผปบ. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส. แผนกละ 1 คน, ผลส.กบล. 2 คน <u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ 3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ม.ค.-มี.ย.2562 ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-มี.ค.2562				
3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน	เม.ย.-ก.ย.2562				

กลยุทธ์ระดับสายงาน - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency) หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น - คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่น ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย จำนวน 3 เรื่อง	ม.ค.-ก.ย.2562				
---	---------------	--	--	--	--

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2562 ประจำเดือน กพพ.รังสิต

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

ไตรมาสที่ 2 (เม.ย.- มิ.ย. 2562)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	✓ (เป็นไปตามแผนงาน) × (ไม่เป็นไปตามแผนงาน)
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน <u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) - การใช้งานระบบ Video Conference <u>เป้าหมาย</u> กพข. ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562				