



แผนปฏิบัติการประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี



สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพระพุทธบาท

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
๑. Goal									
๑.๑ Social and Environment	๓	๔	๘	๑๗	-	*(๒)	*(๓)	*(๒+๓)	๑ - ๕
๑.๒ Finance	๓	๓	๖	๑๗	-	-	-	-	๖ - ๑๔
๒. Customer	๓	๗	๙	๓๕	*(๑)	*(๒)	-	*(๑+๒)	๑๕-๔๒
๓. Internal Process	๒	๑๓	๖	๓๒	-	-	-	-	๔๓ - ๕๓
๔. Learning and Growth	๒	๒	๓	๔	-	*(๒)	*(๓)	*(๒+๓)	๕๔ - ๕๖
รวม	๑๓	๒๙	๓๒	๑๐๕	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	

หมายเหตุ : *(1)*(2)*(3)รอเป้าหมายเขต

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพระพุทธบาท

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค ๓)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี ๒๕๖๓ (ล้านบาท)			หน้า	
				งบลงทุน (๑)	งบทำการ (๒)	งบอื่นๆ (๓)		
๑. Goal ๑.๑ Social and Environment	OC๑ วิเคราะห์ GAP และแนวทาง การผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสิทธิภัยของ กฟผ. (Disabling Injury Index : vDI)	OC๑.๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	-	-	-	๑	
			OC๑.๒ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (ตามอนุมติ ผวก. ลว. ๑๖ ม.ค. ๒๕๖๒ ทำหนังสือเลขที่ กกท.(นผ)๕๗/๒๕๖๒ ลว. ๑๐ ม.ค. ๒๕๖๒)	-	-	*(๓)		
			OC๑.๓ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	*(๒)	-		๒
			OC๑.๔ งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	-	-	-		๓
	OC๒ การวิเคราะห์และกำหนดแนวทาง ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ ดำเนินงานของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	OC๒.๑ - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ผสส. กำหนด	-	-	*(๓)	๔	
			OC๒.๒ การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย OC๒.๓ สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมติ ผวก. ลงวันที่ ๓๐ ม.ค. ๒๕๖๒ ทำหนังสือเลขที่ กพส.(พส) ๗๙/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๓ ม.ค. ๒๕๖๒)	-	*(๒)	*(๓)	๔	
	RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้	RS๑.๑ ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร RS๑.๒	-	-	-	๕	
สรุป : ๑๐ แผนงาน ๒๒ กิจกรรม	๓ กลยุทธ์	๔ เกณฑ์วัด	รวม	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐		
			รวม งบประมาณประจำปี ๒๕๖๓	๐.๐๐๐				

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค ๓)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี ๒๕๖๒ (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (๑)	งบทำการ (๒)	งบอื่นๆ (๓)	
๑.๒ Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)	๑ งานคำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	-	-	-	-
			๒ งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit : EP)	-	-	-	-
			๓ บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	๖-๗
			๔ เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	๙-๑๐
			๕ ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	๑๑
			๖ งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	-	-	-	๑๑-๑๒
			๗ ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	๑๓
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	๑ งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	๑๔
		๒ เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm	-	-	-	๑๔	
สรุป : ๙ แผนงาน ๑๗ กิจกรรม	๓ กลยุทธ์	๓ เกณฑ์วัด	รวม	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
			รวม งบประมาณประจำปี ๒๕๖๓	๐.๐๐๐			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค ๓)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี ๒๕๖๒ (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (๑)	งบทำการ (๒)	งบอื่นๆ (๓)	
๒. Customer	CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) - ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	CR๑.๒ พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	-	-	-	๑๕-๑๘
			CR๑.๓ การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	-	-	-	๑๙
			CR๑.๔ การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	-	*(๒)	-	๒๐
			CR๑.๕ การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	*(๒)	-	๒๑
			CR๑.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	-	*(๒)	-	๒๒-๒๕
			CR๑.๗ พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	*(๑)	-	-	๒๕
			CR๑.๘ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	-		-	๒๖-๒๗
	CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High	CR๒.๑ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	-	*(๒)	-	๒๘-๓๖
			CR๒.๒ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	๓๗-๓๘
			CR๒.๓ การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	*(๒)	-	๓๘
CR๓ สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	CR๓.๑ การพัฒนา PEA Customer Journey	-	*(๒)	-	๓๙	
NM๑ ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	NM๑.๑ การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	๔๐-๔๒	
สรุป : ๑๓ แผนงาน ๓๕ กิจกรรม	๔ กลยุทธ์	๘ เกณฑ์วัด	รวม	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
			รวม งบประมาณประจำปี ๒๕๖๓	๐.๐๐๐			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค ๓)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี ๒๕๖๒ (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (๑)	งบทำการ (๒)	งบอื่นๆ (๓)	
๓. Internal Process	OM๑ การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	OM๑.๑ โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.๑)	-	-	-	๔๓-๔๕
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	OM๑.๒ โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขฟ.๓)	-	-	-	๔๕-๔๖
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน ๓ กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี ๒๕๖๒	OM๑.๓ แผนงานการพัฒนา Strong Grid	-	-	-	๔๖-๔๘
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	OM๑.๔ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	๔๙
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	OM๑.๕ แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	๕๐
IP๑ พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานนวัตกรรม	RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง					
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล					
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน					
IP๑ พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานนวัตกรรม	RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย					
		- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	IP๑.๑ แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	-	-	-	๕๑
		- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	RS๑.๑ งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	-	๕๒-๕๓
สรุป : ๗ แผนงาน ๔๒ กิจกรรม	๓ กลยุทธ์	๑๕ เกณฑ์วัด	รวม	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
			รวม งบประมาณประจำปี ๒๕๖๓	๐.๐๐๐			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค ๓)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี ๒๕๖๒ (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (๑)	งบทำการ (๒)	งบอื่นๆ (๓)	
๔. Learning and Gr	DT๑ พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT๑.๑ แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	-	๐.๑๒๖	-	๕๔ ๕๕-๕๖
			DT๑.๒ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	-	-	-	
			DT๑.๓ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	-	-	-	
	OC๑ วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับควา	OC๑.๑ การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	-	-	*(๓)	
			OC๑.๒ การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	-	*(๒)	-	
	OM๔ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วย	OM๔.๑ ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	-	-	-	
OM๔.๒ การไฟฟ้าดีเด่น			-	*(๒)	-		
สรุป : ๗ แผนงาน ๑๕ กิจกรรม	๓ กลยุทธ์	๓ เกณฑ์วัด	รวม	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
			รวม งบประมาณประจำปี ๒๕๖๓	๐.๐๐๐			

หมายเหตุ: *(๑) *(๒) *(๓)รอเป้าหมายเขต

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓		ด้าน Goal (Social and Environment)		แบบฟอร์ม กผส.ผบ.๐๑.๑	
๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร - OC๑ วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร สู่ความยั่งยืน	๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : √DI)		๔. เป้าหมาย - คะแนน ๘๐-๑๐๐ - ดัชนี ๐.๐๙๗๘	
	๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OC๑ วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร สู่ความยั่งยืน	๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : √DI)		๗. เป้าหมาย - คะแนน ๘๐-๑๐๐ - ดัชนี ๐.๐๙๗๘	

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	๑.๑ ร่วมกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะทำงานฯ,	-	-
	เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟย.นค.		กฟย.นค.		
	๑.๒ ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะทำงานฯ,		
	เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟย.นค.		กฟย.นค.		
	๑.๓ นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะทำงานฯ,		
	เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟย.นค.		กฟย.นค.		

แผนงานที่ ๓ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๓.๒ งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ๓.๒.๑ ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผปบ. ผกส. ผมต. กฟย.นค. จป.	(๒) ๐.๐๓๐	๐.๐๓๐
	๓.๒.๒ จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้าเตือน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) เป้าหมาย ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๓	ผบห. จป. ผกส. ผปบ.	(๒) ๐.๐๕๐	๐.๐๕๐
	๓.๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล เป้าหมาย <u>- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง แห่งละไม่น้อยกว่า ๕ กม.</u> - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผปบ. กฟย.นค.	-	-
	๓.๓ งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผปบ. กฟย.นค.	(๒) ๐.๐๓๐	๐.๐๓๐

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC๒ การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความด้ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ ดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ ๔
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC๒ การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความด้ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ ดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ ๔

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. แผนงานที่ ๒ การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ฝสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ ๓ หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๓	ผวต.	(๓) ๐.๐๑๐	๐.๐๑๐
	๒.๑ จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย ตามที่ ฝสส. กำหนด	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๓	ผวต. ผบห.	(๒) ๐.๐๑๐	๐.๐๑๐
	๒.๒ นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ ๒.๑ มาวิเคราะห์ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๓	กฟอ.พพบ.	ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	(๓) ๐.๑๘๐	๐.๑๘๐
					(ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

๔. เป้าหมาย

- ๘๐ ล้าน kWh

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	๑.๑ การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก กฟย.นค. (ผมต.)	-	-
	๑.๒ การใช้ยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก กฟย.นค. (ผกส.)	-	-
	๑.๓ การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ.กำหนด	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก กฟย.นค. (ผบห.)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่าย
กระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย
Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (R

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (R
- ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83
- รอค่าเป้าหมาย

- Energy Efficiency Improvement

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

	3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน เป้าหมาย - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) หมายเหตุ ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือส่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้จ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อนผ่อนชำระ ลูกหนี้มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง 3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย	กฟอ.พพบ. กฟย.นค. กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. กฟย.นค. ผบป. กฟย.นค.	- -	- -
--	---	---	---	---	-------------------	-------------------

	3.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. กฟย.นค.	-	-
	3.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน ไม่เกินร้อยละ 10 - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ฯ ที่บิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือให้งดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. กฟย.นค.	-	-
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. กฟย.นค.	-	-

แผนงานที่ 4	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1.เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.พพบ. กฟย.นด.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.,ผมต. กฟย.นด.	-	-
	3.4.2.อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP					
	3.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดขาดสายสื่อสารที่ตรวจ พบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.พพบ. กฟย.นด.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.,ผบป. กฟย.นด.	-	-
	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.พพบ. กฟย.นด.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.,ผบค.,ผก กฟย.นด.	-	-

	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย) 4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟอ.พพบ. กฟย.นด. กฟอ.พพบ. กฟย.นด. กฟอ.พพบ. กฟย.นด.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	มต.,ผบค.,ผก กฟย.นด. ผบป.,ผปป. กฟย.นด. ผบป.,ผปป. กฟย.นด.	- - - -	- - - -
--	--	--	--	---	--	--

แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.2563	อ.ต.,ผบค.,ผก กฟย.นค.	-	-
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 (ร้อยละ 100) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. กฟย.นค.	-	-

	- งบประมาณติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบประมาณก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รพภ.(ป)) - งบประมาณก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กพย. แบบ Knock Down - งบประมาณก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กพพ.รังสิต 2. งบลงทุนที่ให้เป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)					
--	--	--	--	--	--	--

<u>แผนงานที่ 7</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบประมาณ เป้าหมาย - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบประมาณ ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟอ.พพบ. กฟย.นด.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผคบ. กฟย.นด.	-	-
---	---	-----------------------------	----------------------	-------------------------	----------	----------

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization
- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ไม่มากกว่า 31,723

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค
- รอค่าเป้าหมาย

7. เป้าหมาย

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

ประกอบด้วย

1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณ

ประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้

เดิม

- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.อนุมัติ รพก.
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ
- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อมั่นคงประจำปี
- งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้า
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กพย.แบบ Knock Down
- งบงานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าคลองหนึ่ง (ชั่วคราว) (รพก.๓3)
- งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต
- งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1
- งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าสถานีไฟฟ้าท่ามะกา 2 (ชั่วคราว)
- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าโพธิ์แจ้ (ชั่วคราว) จ.สมุทรสาคร

ปรับปรุงใหม่

- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.อนุมัติ รพก.
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต
- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ
- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์
- งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย
- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี
- งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รพก.(ป))
- งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กพย.แบบ Knock Down
- งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต
- งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 2
- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าบางเลน 2 (ชั่วคราว)
- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าหนองปรือ (ชั่วคราว)
- งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าท่าม่วง 2 (ชั่วคราว)

2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี

และงบผูกพัน ดังนี้

- | | |
|--|---|
| - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรา | - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) |
| - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรา | - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) |
| - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล | - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) |
| - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตร (คชก.2) | - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 3 (คชก.2) |
| - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการติดตั้งและพั | - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการติดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจ |
| พิเศษระยะแรก (คพพ.1) | พิเศษระยะแรก (คพพ.1) |
| - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะ | - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) |
| (เฉพาะแผน 3 และ 4) | (เฉพาะแผน 3 และ 4) |
| | - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) |
| | (เฉพาะแผน 3 และ 4) |
| - งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิลใต้น้ำไปยัง | |
| เกาะต่าง ๆ ระยะที่ 2 (คคก.2) | |
| - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1) | |

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ

ทุกกลุ่มลูกค้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และ

การให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๔. เป้าหมาย

- ระดับ ๔.๓๗
- ระดับ ๔.๔๐
- ระดับ ๔.๓๒
- ระดับ ๔.๓๓
- ร้อยละ ๑๐
- ระดับ ๕

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และ

การให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	๒.๑ การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ๒.๑.๑ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผวต. กฟย.นด.	-	-
	- กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓			
	- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๒๐	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓			
	๒.๑.๒ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค.	-	-

	๒.๒ ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค.	-	-
	แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone			ผвт.		
	และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน			ผบป.		
	๒.๒.๑) จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart P (Download & Active)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	กพย.นค.		
	<u>เป้าหมาย</u> กฟก.๑ (รอกค่าเป้าหมาย)					
	๒.๒.๒) จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application PEA Smart Plus	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผвт.		
	<u>เป้าหมาย</u> กฟก.๑ (รอกค่าเป้าหมาย)					

	๒.๓ การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน ๔ ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ฉบับ. ฉบับ. ผล.	-	-
--	---	----------	---------------	--------------------------------------	---	---

แผนงานที่ ๓ การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	๓.๑ ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้า กฟอ.พพบ. PEAD Doing Business ครอบคลุม กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผกส.	-	-
	๓.๒ การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEAD ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป้าหมาย - ผวธ.(ภ๓) ร่วมหารือกับ ผนย., ผวธ.(ภ๑, ภ๒, ภ๔) ทบทวนและพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEAD Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ตามแผนงานที่ ผนย. กำหนด)	ผวธ.(ภ๓) กฟก.๑	เม.ย.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวธ.(ภ๓)	-	-
	- ผวธ.(ภ๓) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEAD Doing Business ให้กับส่วนเกี่ยวข้อง		เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๓ ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓			

แผนงานที่ ๔ การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	๔.๓ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังต่อการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๑-๒๕๖๒ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓	ผвт.		
--	---	-----------------	-----------------------	-------------	--	--

แผนงานที่ ๕ การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ฝวธ.(ภ๓) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ภ๑, ภ๒, ฝวธ.(ภ๓) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ฝวธ.(ภ๓)	(๒) ๔.๐๐๐	๔.๐๐๐
	เป้าหมาย ๑. ฝวธ.(ภ๓) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ภ๑, ภ๒, ภ๔) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า	ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓	ฝวธ.(ภ๓)		
	๒. ฝวธ.(ภ๓) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางกา ลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ ๑	กฟอ.พพบ.	เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๓	ผวต.		

แผนงานที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	๖.๒ การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง					
	(PEA VOC System) ดังนี้					
	๖.๒.๑ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	กฟก.๑	ม.ค.-ส.ค.๒๕๖๓	ฟวบ.,กบส., ฟวธ.(ภ๓)	(๒) ๐.๐๔๔	๐.๐๔๔
	เป้าหมาย					
	- ฟวธ.(ภ๓) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี ๒๕๖๓ - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.๑ วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฟวธ.(ภ๓) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ		- ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓ - เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓ - ก.ค.๒๕๖๓ - ส.ค.๒๕๖๓	ฟวธ.(ภ๓)		

	๖.๒.๒ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลัง กฟอ.พพบ. การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟพ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม ๓ ประเภทงาน ดังนี้ (๑) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (๒) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (๓) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. กฟย.นค.	(๒) ๐.๐๐๙	๐.๐๐๙
--	---	---------------	-----------------	-----------	-------

	๖.๒.๔ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกลไก กฟอ.พพบ. ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกค่าเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต. ผบค. ผบป.	-	-
--	--	---------------	----------------------	---	---

	๖.๓ การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (๕ ข้อ) กฟอ.พพบ. <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส ๖.๕ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดต่อ กฟอ.พพบ. กลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผล ภายใน ๓๐ วันหลังสิ้น ไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	-	-
--	--	----------	---------------	------	---	---

แผนงานที่ ๔ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๘.๑ การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)					
	๘.๑.๑ การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านกา ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	กฟอ.พพบ. กฟย.นด.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก กฟย.นด.	-	-
	๘.๑.๒ เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการ (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ ๓ ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง	กฟอ.พพบ. กฟย.นด.	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก กฟย.นด.	-	-

	หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน ๘.๒ งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ กฟอ.พพบ. ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส		(FM)		
	๘.๕ เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า กฟอ.พพบ. ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่าน ตัวแทนจุดบริการ รับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ (ตามแผนงานองค์กร จำนวน กฟข. ละ ๒ กฟฟ.)		ทุกแผนก กฟย.นด.	-	-

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

๔. เป้าหมาย

- ระดับ ๔.๓๔

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	๑.๑ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ					
	๑.๑.๑ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)					
	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic (๔ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	(๒) ๒.๒๗๒	๒.๒๗๒
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต. ผปป.	(๒) ๐.๕๑๗	๐.๕๑๗

	FMS๗ บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๔๘๕ ราย) กฟก.๑ จำนวน ๑๘๔ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า(patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๒๑๙ ราย) กฟก.๑ จำนวน ๕๕ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)					
--	--	--	--	--	--	--

	- ลูกค้ากลุ่ม Status (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้ำ (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๑,๑๑๕ ราย) กฟภ.๑ จำนวน ๓๐๖ ราย กฟภ.๒ จำนวน ๔๓๗ ราย กฟภ.๓ จำนวน ๓๗๒ ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้ำ (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ำรายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต. ผบบ.	(๒) ๑.๗๕๔	๑.๗๕๔
--	--	----------	---------------	--------------	-----------	-------

	๑.๑.๒ การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)			ม.ค.๒๕๖๓	ผวต.	-	-
	๑.๑.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้าราย ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-๐๐๒ ให้เป็นปัจจุบัน						
	เป้าหมาย กฟก.๑ จำนวน ๑,๔๖๖ ราย ได้แก่						
	๑) กฟจ.อย. จำนวน ๑๒๐ ราย ๑๔) กฟอ.บปอ. จำนวน ๑๑๐ ราย						
	๒) กฟจ.อท. จำนวน ๓๔ ราย ๑๕) กฟอ.กคย. จำนวน ๗๙ ราย						
	๓) กฟจ.สบ. จำนวน ๕๑ ราย ๑๖) กฟจ.สก. จำนวน ๒๐ ราย						
	๔) กฟจ.ปจ. จำนวน ๓๕ ราย ๑๗) กฟจ.ปท.๒ จำนวน ๕๗ ราย						
	๕) กฟจ.นย. จำนวน ๔๑ ราย ๑๘) กฟอ.วน. จำนวน ๖๓ ราย						
	๖) กฟจ.ปท. จำนวน ๕๙ ราย ๑๙) กฟอ.ลก. จำนวน ๖๑ ราย						
	๗) กฟอ.อป. จำนวน ๑๓ ราย ๒๐) กฟอ.คส. จำนวน ๕๘ ราย						
	๘) กฟฟ.รสต. จำนวน ๑๙๙ ราย ๒๑) กฟอ.สกก. จำนวน ๕๙ ราย						
	๙) กฟอ.สน. จำนวน ๓๘ ราย ๒๒) กฟอ.นงค. จำนวน ๗๐ ราย						
	๑๐) กฟอ.พพบ. จำนวน ๕๖ ราย ๒๓) กฟอ.ศม. จำนวน ๔๙ ราย						
	๑๑) กฟอ.ทรอ. จำนวน ๒๐ ราย ๒๔) กฟฟ.ปนอ. จำนวน ๓๒ ราย						
	๑๒) กฟอ.กบบ. จำนวน ๖๖ ราย ๒๕) กฟฟ.หกง. จำนวน ๒๗ ราย						
	๑๓) กฟอ.ธญ. จำนวน ๔๙ ราย						

	๑.๑.๒.๒ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (K) สัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> ๑. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน ๒. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรง กับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	KAMR	-	-
--	--	----------	---------------	------	---	---

	๑.๑.๓ กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) ๑.๑.๓.๑ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รพก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	(๒) ๐.๔๗๐	๐.๔๗๐
	๑.๑.๓.๒ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	(๒) ๐.๓๖๕	๐.๓๖๕

	๑.๑.๓.๓ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ใน รายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐ <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตาม ข้อ ๑.๑.๓.๓ ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตาม ข้อ ๑.๑.๓.๒	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	(๒) ๒.๕๐๐	๒.๕๐๐
	๑.๑.๓.๔ การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ ที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณา ตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	-	-

	๑.๒ เชิญชวนให้ผู้ใช้อิฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี ๒๕๖๓) ร้อยละ ๑๐๐* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต. ผบค. กฟย.นค.	-	-
	๑.๓ การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วย แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-๐๐๒)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต. ผบค.	-	-
	๑.๔ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก๓) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี ๒๕๖๒ ภายใน ๓๑ ธ.ค.๒๕๖๒ - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี ๒๕๖๓ ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พพบ.	มี.ค.๒๕๖๓ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	-	-

	๑.๕ การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	-	-
--	--	----------	---------------	------	---	---

<u>แผนงานที่ ๒</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	๒.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐) - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน ๕ วัน - กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๐ วัน - กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน ๑๕ วัน - กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่ม ราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน ๒๐ วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน ๒๔ ชม.	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ทุกแผนก กฟย.นค. (ผวต.)	-	-
---	---	-----------------	----------------------	---------------------------------------	----------	----------

แผนงานที่ ๓ การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน ๓๐ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน ๑๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๐ เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภท) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ					
	๒.๒ ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ ๘๐	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผบค. ผบป. ผวต. กฟย.นค.	-	-
	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน ๑ ครั้ง	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๓	ผวต.	(๒) ๐.๐๗๗	๐.๐๗๗

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๓ สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer E
๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๓ สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer E
๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
๗. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ทบทวน และคัดเลือกกระบวนการ/เครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design พร้อมกำหนดแนวทาง/กระบวนการให้เป็นมาตรฐานที่จุด Touchpoints ในทุกจุด ทั้งแบบ Online และ Offline	ผวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวธ.(ภ๓)	(๒) ๑๖.๒๐๐	๑๖.๒๐๐

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้าน Customer

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๓

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๔ การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร
โดยสร้าง Advantaged Portfolio

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM๑ ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐
- ๖,๕๒๕ ล้านบาท

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM๑ ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ ๑</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	๑.๑ การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า ๒ กลุ่ม ดังนี้ ๑) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาปี ๒๕๖๑-๒๕๖๒ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า ๒) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน ๒๕๐ kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต.	-	-

	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ ๑๐๐ จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ ๑) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ ๒๐ จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ ๒) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไม่น้อยกว่า ๖ ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส ๑.๒ การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ ๑) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๑-๒๕๖๒ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ ๔.๓ กลยุทธ์ CR๑ เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ ๑) และ ๒) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส					
	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต. ผบค.	-	-	

	๑.๓ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้าง ขยายเขตให้ผู้ไฟฟ้า (Co๒.๒) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้าง เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา เป็นระยะเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.๑ กบล.(ก.)๑๗๔๗/๒๕๖๑ ลว.๑๔ มิ.ย.๒๕๖๑) <table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๑</td><td>ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแม่แรงจืดร้อน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๔</td><td>บำรุงรักษาหม้อแปลง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๕</td><td>ติดตั้งมิเตอร์แนวเสาไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ล้างอุปกรณ์</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr><tr><td>๘</td><td>ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr></table> เป้าหมาย - ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี ๒๕๖๒ (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง) - ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการก่อสร้างให้ - กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแม่แรงจืดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ติดตั้งมิเตอร์แนวเสาไฟ	✓	✓	✓	๖	เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ล้างอุปกรณ์			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	ผวต. ผปบ. ผบค.	-	-
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป																																															
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																															
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแม่แรงจืดร้อน	✓	✓	✓																																															
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																															
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																															
๕	ติดตั้งมิเตอร์แนวเสาไฟ	✓	✓	✓																																															
๖	เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																															
๗	ทำความสะอาด ล้างอุปกรณ์			✓																																															
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																															

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓		ด้าน Internal Process		แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๔
๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร	๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	๔. เป้าหมาย	
- SO๒ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	- OM๑ การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- ๒.๕๑ ครั้ง/ราย/ปี	
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	- ๑.๐๗๕ ครั้ง/ราย/ปี	
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- ๖๙.๘๔ นาที/ราย/ปี	
		- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ	- ๑๔.๘๖ นาที/ราย/ปี	
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- ร้อยละ ๕.๑๘	
		- ความพึงพอใจด้านคุณภาพ ผลผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.	- ระดับ ๔.๓๙	
	๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน	๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	๗. เป้าหมาย	
	- OM๑ การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมาย	
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมาย	
		ใน ๓ กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี ๒๕๖๑		
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	- รอค่าเป้าหมาย	
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	- รอค่าเป้าหมาย	
		ใน ๓ กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี ๒๕๖๑		
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- รอค่าเป้าหมาย	
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง	- รอค่าเป้าหมาย	
		ในฐานข้อมูลระบบ GIS		
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์	- รอค่าเป้าหมาย	
		ในฐานข้อมูลระบบ GIS		
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS	- รอค่าเป้าหมาย	
		- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS	- รอค่าเป้าหมาย	
		เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.๑)	๑.๑ งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.๑ จำนวน ๘๐ วงจร-กม.	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผกส. ผบบ.	-	-
	๑.๒ งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.๑ ไม่มีแผนงานปรับปรุงของโครงการ คพจ.๑ มีเฉพาะงาน ก่อสร้างเพื่อรองรับสถานีไฟฟ้าเท่านั้น	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผกส. ผบบ.	-	-
	๑.๓ งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.๑ ๙๖.๑๓ วงจร-กม.	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผกส. ผบบ.	-	-
	๑.๔ งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.๑ ๕๓.๙๔ วงจร-กม.	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผกส. ผบบ.	-	-

แผนงานที่ ๒ โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชพ.๓)	๑.๕ งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.๑ ๑๐๖.๗๖ วงจร-กม. ฝ	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผกส. ผบบ.	-	-
	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC เป้าหมาย ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.๑ จำนวน ๕๐ วงจร-กม.	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผกส. ผบบ.	-	-
	๓.๒ ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX เป้าหมาย ร้อยละ ๙๘, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบบ.	-	-
	๓.๓ ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU เป้าหมาย ร้อยละ ๙๘, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผมต.		
	๓.๔ ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกัน ในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ เป้าหมาย ร้อยละ ๙๗, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบบ.	-	-

	๓.๕ ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูล ตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย เป้าหมาย ๙๕% , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๕	ผมต.	-	-
	๓.๗ ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟพ. จุฬรรม (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจพ. กำหนด เป้าหมาย สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจพ. กำหนด)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๕	ผปบ.	-	-
	๓.๑๔ ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานขอ (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) เป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐ ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.๑ รือเป้าหมาย	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๕	ผปบ. กพย.นด.	-	-
	๓.๑๕ ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งครบ ๑๐๐% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย ๖ เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่ง อย่างน้อย ๓ เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนิน งานจากจุดวัดในระบบ SAP	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๕	ผปบ. กพย.นด.	-	-
	เป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐ ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส					

	๓.๑๕ ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้า ครบ ๑๐๐% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย ๖ เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย ๓ เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ ๑๐๐ ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-มิ.ย.๒๕๖๔	ผบบ. กพย.นด.	-	-
	๓.๑๖ ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ ๙๐ (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ ๘๐ (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-มิ.ย.๒๕๖๔	ผบบ. กพย.นด.	-	-
	๓.๑๗ ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี ๒๕๖๒ กฟฟ.จัดรวมงานละ ๑ วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ ๑๐๐ ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบบ.	-	-
กฟก.๑ จำนวน ๕๐ วงจร (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ละ ๒ งาน MR๒๐๐๐)						

	๓.๑๘ ประเมินผลการป้องกันและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการ กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (๓ เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ ของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัต์ว์ เป้าหมาย - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์ ลดลงร้อยละ ๑๐ (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัต์ว์ ลดลงร้อยละ ๑๐	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-
	๓.๑๙ งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ ๓.๑๙.๑ หม้อแปลง ๓ เฟส (ร้อยละ ๕๐ ของหม้อแปลง ติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.๑ ๙,๔๓๙ เครื่อง	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-
	๓.๑๙.๒ หม้อแปลง ๑ เฟส (ร้อยละ ๓๐ ของหม้อแปลง ติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.๑ ๓,๑๕๖ เครื่อง	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-
	๓.๑๙ งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ ๓.๑๙.๑ หม้อแปลง ๓ เฟส (ร้อยละ ๕๐ ของหม้อแปลง ติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.๑ ๙,๔๓๙ เครื่อง	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-
	๓.๑๙.๒ หม้อแปลง ๑ เฟส (ร้อยละ ๓๐ ของหม้อแปลง ติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.๑ ๓,๑๕๖ เครื่อง	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-
	๓.๑๙ งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ ๓.๑๙.๑ หม้อแปลง ๓ เฟส (ร้อยละ ๕๐ ของหม้อแปลง ติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.๑ ๙,๔๓๙ เครื่อง	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-
	๓.๑๙.๒ หม้อแปลง ๑ เฟส (ร้อยละ ๓๐ ของหม้อแปลง ติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.๑ ๓,๑๕๖ เครื่อง	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-
	๓.๑๙ งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ ๓.๑๙.๑ หม้อแปลง ๓ เฟส (ร้อยละ ๕๐ ของหม้อแปลง ติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.๑ ๙,๔๓๙ เครื่อง	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป. กพย.นค.	-	-

แผนงานที่ ๔ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๔.๑ จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ๔.๒ การดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้าน Technical Loss ๑๐ มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ ผคพ. ๙๗/๒๕๖๑ ลว. ๑๖ มี.ค. ๒๕๖๑) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค. ๒๕๖๓	ผบบ.	-	-
	๔.๓ การดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้าน Non Technical Loss ๑๐ มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บห) ๑๕๐๗/๒๕๖๑ ลว. ๒๐ เม.ย. ๒๕๖๑) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค. ๒๕๖๓	ผบต.	-	-
	๔.๔ การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค. ๒๕๖๓	ผบต.	-	-
	๔.๕ ตรวจสอบวัดโหลดหม้อแปลง ๑ เฟส, ๓ เฟส ที่มีโหลดเกิน ของฟักัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส ๒ ปี ๒๕๖๓ และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss	กฟอ.พพบ.	ม.ค. ๒๕๖๓	ผบบ.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน หม้อแปลง ๑ เฟส ๒,๙๔๑ เครื่อง หม้อแปลง ๓ เฟส ๓,๕๙๖ เครื่อง					

	๔.๖ คำนวณโหลดหม้อแปลง ๑ เฟส, ๓ เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส ๒ เพื่อกำหนดเป็นแผนปี ๒๕๖๔ สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ ๗๕ และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ ๓๐ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ ๔ (ยกเว้นหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า ๓๐ % ๑ เฟส ขนาดไม่เกิน ๓๐ kVA และหม้อแปลง ๓ เฟส ขนาดไม่เกิน ๕๐ kVA) ๔.๗ ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผบป.	-	-
	๔.๘ งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผมต.	-	-
	๔.๙ งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผมต.	-	-
	แผนงานที่ ๕ แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน - ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผกส. ผบป. ผบป. ผคพ.	-	-

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๕ ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม
๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP๑ พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม
๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)
๔. เป้าหมาย

- ระดับ ๕
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP๑ พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม
๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)
๗. เป้าหมาย

- รอเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	๑.๑ แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม	กฟอ.พพบ	ค.ค.-เม.ย.๒๕๖๖	ทุกแผนก	-	-
	เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. ๒๕๖๓	กฟย.นค		(ผวต.)		
	๑.๒ คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร	กฟอ.พพบ	ค.ค.-ส.ค.๒๕๖๖	ทุกแผนก	-	-
	เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. ๒๕๖๓ (Product innovation และ Process Innovation) จำนวน ๒ ชิ้นงาน	กฟย.นค		(ผวต.)		

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐
- ๘๐ ล้าน kWh

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๑.๑ ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ.	กฟอ.พพบ. กฟย.นค	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผวต. ผปป. ผมต. กฟย.นค.	-	-

	๑.๒ จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม และ สำนักงาน กพผ. <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ.	กพอ.พพบ. กพย.นค	๒.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔	ผвт. ผปบ. ผมต. กพย.นค.	-	-
--	--	--------------------	---------------	---------------------------------	---	---

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๕ ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT๑ พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐
- ร้อยละ ๑๐๐
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT๑ พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

๗. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	๒.๒ การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป้าหมาย พนักงานทุกระดับร้อยละ ๑๐๐	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.๖๓	ผบห.	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๕

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๕ ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR๒ พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและ

ยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

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

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐

- ร้อยละ ๘๐

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC๑ วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน
องค์กรสู่ความยั่งยืน

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับ

๗. เป้าหมาย

-

ความยั่งยืน

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	๑.๑ ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก ภูมิคุ้มกัน" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	พ.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓	คณะทำงานฯ ผบห.	(๓) ๐.๐๒๐	๐.๐๒๐
	๑.๒ ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร เสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ ๑๐๐	กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	พ.ค.-พ.ย.๒๕๖๓	คณะทำงานฯ ผบห.	-	-

แผนงานที่ ๒ การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต บุคลากร กฟผ.	๒.๑ การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข ๒.๑.๑ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผ กฟอ.พพบ. ๒.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔ กฟย.นค.			ผบห.	(๒) ๐.๓๐๐	๐.๓๐๐
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เพื่อพิจารณา นำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม เป้าหมาย - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ กิจกรรม กฟก.๑ จำนวนไม่น้อยกว่า ๓ กิจกรรม	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๕ ม.ย.-ก.ย.๒๕๖๕				
	๒.๒ สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	กฟอ.พพบ. ๒.ค.-ธ.ค.๒๕๖๔ กฟย.นค.		ผบห.	(๒) ๔.๒๕๒	๔.๒๕๒