



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาดี

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2564
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทาง การผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI) - ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย - ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ สู่ความยั่งยืน - ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	-	-	-	2
1.1 Social and Environment			OC1.3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-	2
			OC1.4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	-	-	-	4
			OC1.9 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน	-	-	-	5
สรุป : 4 แผนงาน 10 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	5 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	6
			4 เจริญเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	9
			5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา				9
			6 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	9
สรุป : 4 แผนงาน 8 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	1 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย - ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มราชการ , รัฐวิสาหกิจ และ อื่นๆ - จำนวนพื้นที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business	CR1.2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	-	-	-	11
			CR1.3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank				11
			CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	-	-	-	12
				-	-	-	
			CR1.5 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	14
			CR1.6 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	16
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาระบบลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาระบบลูกค้า (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	-	-	-	19
			CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	22
สรุป : 7 แผนงาน 18 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	6 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	-	-	-	25
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	OM1.2 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	-	-	-	26
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563	OM1.3 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	29
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	OM1.4 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	-	-	-	31
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	OM1.5 แผนงานปฏิบัติงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	31
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่					
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)					
		ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563					
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)					
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์					
		ในฐานข้อมูลระบบ GIS					
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน					
		และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS					
		- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพ					
		เชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS					
		เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย					
สรุป : 5 แผนงาน 24 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	10 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	HR1.1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	-	-	-	32
			HR1.2 การเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System)	-	-	-	34
	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	-	-	-	35
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน	OC1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	-	-	-	36
สรุป : 4 แผนงาน 4 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

สรุปแผนปฏิบัติการประจำปี 2564
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

มุมมอง	จำนวน				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	
1. Goal					
1.1 Social and Environment	1	5	4	10	1-5
1.2 Finance	3	1	4	8	6-9
2 Customer	2	6	7	18	10-23
3 Internal Process	1	10	5	24	24-31
4. Learning and Growth	3	3	4	4	32-36
รวม	10	25	24	64	

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วัดค.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ,	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอนงาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรม ต่างๆ ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละไม่น้อยกว่า 200 คน	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วัดค.	ม.ค.-มิ.ย.2564 (ภายในไตรมาส 2)	จป.ว	(2) 0.312	0.312
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อน ปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟข.กำหนดเป้าหมายจำนวน ตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วัดค.	ม.ค.-ธ.ค.2564	จป.ว	(2) 0.030	0.030

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเือน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 3.2.3 ดำเนินการจัดทำแผนงานตรวจสอบการพาดสายเคเบิล สื่อสารและอื่นๆ จุดเสี่ยงที่มีรัศมีผ่านตามถนนสายหลัก ในพื้นที่ รับผิดชอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไข ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผลทุกไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดแผนงานตรวจสอบจำนวนทุกถนนสายหลัก (ทางหลวง/ ทางหลวงชนบท) ของปี 2565 ในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4 ของปี 2564 - ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสาร แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผล ทุกไตรมาส *** บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสาร และอื่นๆ (ตามหนังสือที่ กบว.(ก3) 525/2561 ลว. 24 พ.ค. 2561) หรือฉบับปรับปรุงของสายงานฯ	กฟอ.กบข. กฟส.นาดี กฟย.วัดค. กฟอ.กบข. กฟส.นาดี กฟย.วัดค.	ม.ค.-มิ.ย.2564 (ภายในไตรมาส 2) ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	จป.ว ผปบ. ผกป.	(2) 0.050 -	0.050 -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร หมายเหตุ ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร เป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน - โดยการตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วัดค.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ. ผกป.	(2) 0.030	0.030
	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ กธส.(ธส) 1395/2562 ลว. 27 ธ.ค.2562 เป้าหมาย ตามแผนงานจัดซื้อคอนสตรัค lot 2 ปี 2563 กฟภ.1 ไม่น้อยกว่า 300 กม. กฟภ.2 ไม่น้อยกว่า 300 กม. กฟภ.3 ไม่น้อยกว่า 300 กม.	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ. ผกป.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 9 การลดปริมาณการใช้กระดาษ ของหน่วยงาน (หนังสือเลขที่ ฝอภ.(ภ3) 59/2563 ลว. 21 ม.ค. 2563) รอกำเป้าหมายปี 2564	4.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มี การย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสาร พาดผ่าน ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อคอนสื่สื่อสาร จาก กสส. - กิจกรรมในการลดปริมาณการใช้กระดาษปริมาณกระดาษ เป้าหมาย กิจกรรมตามที่ กฟผ.กำหนด	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วัดค. กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วัดค.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป. ทุกแผนก	- -	- -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 3.95

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 17.00

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 3.1.1 ผู้ใช้ไฟ ก่อนปี 2564 เป้าหมาย มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 กฟก.1 (รอกค่าเป้าหมาย)	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-ก.ย.2564	ผบป. ผบง.	-	-
	3.1.2 ผู้ใช้ไฟ ในปี 2564 เป้าหมาย มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบSAP T-Code : ZCSR031 ตามระเบียบ กฟผ. ศฟ.(อ) 6500 ลว. 28 พ.ย. 2534 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่อนุมัติให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟผ. ทำหนังสือ แจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่ย้ายไฟ)	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCAIR001 และ ZCAIE003 กฟผ.1 ครบถ้วนร้อยละ 100 3.3 ติดตามหนี้รายการก่อนเดือน ต.ค. 2563 ให้มีการชำระเงิน ภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. 3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชน รายใหญ่และเอกชนรายย่อย จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP (ยกเว้น อยู่ระหว่างเจรจาต่อรองหรือดำเนินการตามกฎหมาย) 3.4.3 กซช. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ปรับปรุงกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า (T-Code : ZCANR054 note item) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. ผบป. ผบง.	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.5 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟพ. รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป 3.6 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้แจ้งความและดำเนินคดี ภายใน 1 ปี ให้ครบถ้วนทุกราย <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.7 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยตามอนุมัติ รพท.(ภ3) ลงวันที่ 30 ก.ค. 2563 ต่อท้ายหนังสือที่ กจท.(ภ3) 35166/2563 3.7.1 การไฟฟ้าชั้น1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กชช. <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.7.2 คณะทำงานติดตามหนี้ รายงานความคืบหน้าการติดตามหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าแก่ กชช. <u>ตามแบบฟอร์มที่กำหนด</u> <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค. 2564 ก.พ.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. ผบป. ผบง.	- - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2564 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2563 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2564 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ) - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟช. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 4.2 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ก.ย.2564 ม.ค.-เม.ย.2564 เม.ย.-มิ.ย.2564 ก.ค.-ก.ย.2564	ผบป. ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้ (ผบค.,ผบต. ติดตามผลรายงานฯ)	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.,ผบต., ผบป.,ผกป., ผมต.	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 (งานก่อสร้างที่หยุดรอจัดหาพัสดุ) ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกโครงการ โดยนำข้อมูลจากระบบ OKR ที่มีสถานะ C3 มาคำนวณ <u>เป้าหมาย</u> งานสถานะ C3 ไม่เกินร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบทุกโครงการที่มีเฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผคพ.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แพลตฟอร์ม, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค., ผบต.	-	-
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง.	-	-
	แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank เป้าหมาย - การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business - ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนดให้ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด - สรุปรติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ กฟก.1 ทราบทุกเดือน	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.2 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.1-3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.2564	KAMR	-	-
	4.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-
	4.4 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 4.4.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟผ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการลงข้อมูลในระบบและส่ง SMS ให้ลูกค้าทั้ง 3 ประเภททุกสาย - จัดทำรายงานทุกไตรมาสส่ง กบค.ก.1	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	(2) 0.009	0.009

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.4.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 <u>หมายเหตุ</u> - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	Front Manager	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง <u>หมายเหตุ</u> *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-
	5.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-
	5.4 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 5.4.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า จาก กบล.ก.1 ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 5.4.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า จาก กบล.ก.1 ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	6.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 6.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี - ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน 6.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี กฟอ.กบป.	ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก ผบป.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (CA) ของปี 2563	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผบง.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic (ร้อยละ 100) กฟอ.กบบ. จำนวน 0 ราย กฟส.นาดี จำนวน 13 ราย 2) ลูกค้ากลุ่ม Star (ร้อยละ 100) กฟอ.กบบ. จำนวน 0 ราย กฟส.นาดี จำนวน 5 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status (ร้อยละ 100) กฟอ.กบบ. จำนวน 8 ราย กฟส.นาดี จำนวน 6 ราย	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	KAMR ผบค. ผบต.	(2) 4.730	4.730

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	KAMR ผบค., ผปบ. ผบต.,ผกป. KAMR ผบค. ผบต.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผล การเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. 1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.กบบ. และ กฟส.นาดี จำนวน 1 ครั้ง 1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับ จัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564 ก.ค.-ก.ย.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต. KAMR KAMR ผบค.,ผบป. ผบต.,ผบง. KAMR ผบค. ผบต.	(2) 0.470 (2) 2.500 -	0.470 2.500 -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กพอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-
	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตาม กลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกต้องจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	กพอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วตค.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค. ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 <u>เป้าหมาย</u> - สามารถปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ					

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 99
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50.00 วงจร-กม.	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบบ. ผกป.	-	-
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 80.00 วงจร-กม. หมายเหตุ กฟก.2, กฟก.3 ดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบบ. ผกป.	-	-
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50.00 วงจร-กม. หมายเหตุ กฟก.2, กฟก.3 ดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบบ. ผกป.	-	-
	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50.00 วงจร-กม. หมายเหตุ กฟก.2, กฟก.3 ดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบบ. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานพัฒนา Strong Grid	2.5 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต. ผบต.	-	-
	2.6 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปป. ผกป.	-	-
	2.7 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วยในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต.,ผปป. ผบต.,ผบง.	-	-
	2.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปป. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.12 จัดทำแผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเปลี่ยนสาย, ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 11 นิคม 8. เขตอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี (กฟอ.กบบ.) 9. นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กบินทร์บุรี (กฟอ.กบบ.)	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-
	2.13 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.กบบ. ระยะทางรวม 689.40 กม. กฟส.นาดี ระยะทางรวม 254 กม.	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-
	2.14 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้า ครบถ้วน ร้อยละ 100 ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.กบบ. จำนวน 25 วงจร กฟส.นาดี จำนวน 18 วงจร	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.15 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) เป้าหมาย - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-
	2.16 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) เฉพาะระบบจำหน่าย 22 เควี โดยใช้ข้อมูลจาก OMS เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้และอุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-
	2.17 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 2.17.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.กบบ. จำนวน 174 เครื่อง กฟส.นาดี จำนวน 103 เครื่อง	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	2.17.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.กบบ. จำนวน 187 เครื่อง กฟส.นาดี จำนวน 80 เครื่อง	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-
	3.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมมาตรการเพิ่มเติมจาก ผคฟ.	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. ผกป.	-	-
	3.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมมาตรการเพิ่มเติมจาก ผคฟ.	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต. ผบต.	-	-
	3.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต. ผบต.	-	-

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	- ดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์การดำเนินงาน Core Business Enablers ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ดังนี้	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ	(2) 0.300	0.300
	1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ พร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เป้าหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประจำสายงาน/กฟข. และหน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟอ.กบป. กฟส.นาดี	ม.ค.-มี.ค.2564	คณะทำงานฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3) มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญขององค์กร - มีการสำรวจ ทบทวน หัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ และจัดทำ Knowledge Landscape - จัดทำสื่อองค์ความรู้ในรูปแบบ OPK หรือ OPA (เอกสาร หรือ VDO) - มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนความรู้ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม อบรม สัมมนา งาน KM Day - มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาเป็นนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 องค์ความรู้	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	มี.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ	-	-
	4) มีการนำกระบวนการจัดการความรู้ ตามข้อ 3) ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน หรือการสร้างนวัตกรรม - ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน - มีการนำองค์ความรู้จากระบบ KMS ไปใช้ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน - นำองค์ความรู้ไปใช้ในกระบวนการคิดค้นนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง ดำเนินกิจกรรมให้ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี	มี.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบ หลอมรวม (UC: Unified Communication System)	- เข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (Unified Communication System) เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองทิศทางขององค์กรในการเป็น Digital Utility 1) ส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System) 2) ดำเนินการสร้าง Community (Group Chat) ใน eSpace App เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและเกิดการสื่อสารระบบสองทางระหว่างบุคลากรกลุ่มต่างๆ ภายในสายงาน/สำนัก เช่น Community ของกลุ่มผู้บริหาร, กลุ่มผู้บริหาร – พนักงาน, กลุ่มช่างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง, กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นต้น 3) ประเมินผลการเข้าใช้งานระบบ UC เป้าหมาย - จำนวนบุคลากรในสายงาน/สำนัก เข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System) หรือ eSpace App ที่ลงทะเบียน และ online ใช้งานต่อเนื่องไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 - แต่ละสายงาน/สำนักมีการสร้าง Community (สร้าง Group Chat ใน eSpace App) ไม่น้อยกว่า 3 Community	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วตค.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 พ.ย.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	- จัดอบรมหลักสูตรด้านเทคนิค และด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 1.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> ให้พนักงานเข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วตค.	มี.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรม ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟอ.กบบ. กฟส.นาดี กฟย.วตค.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน	(2) 0.300	0.300