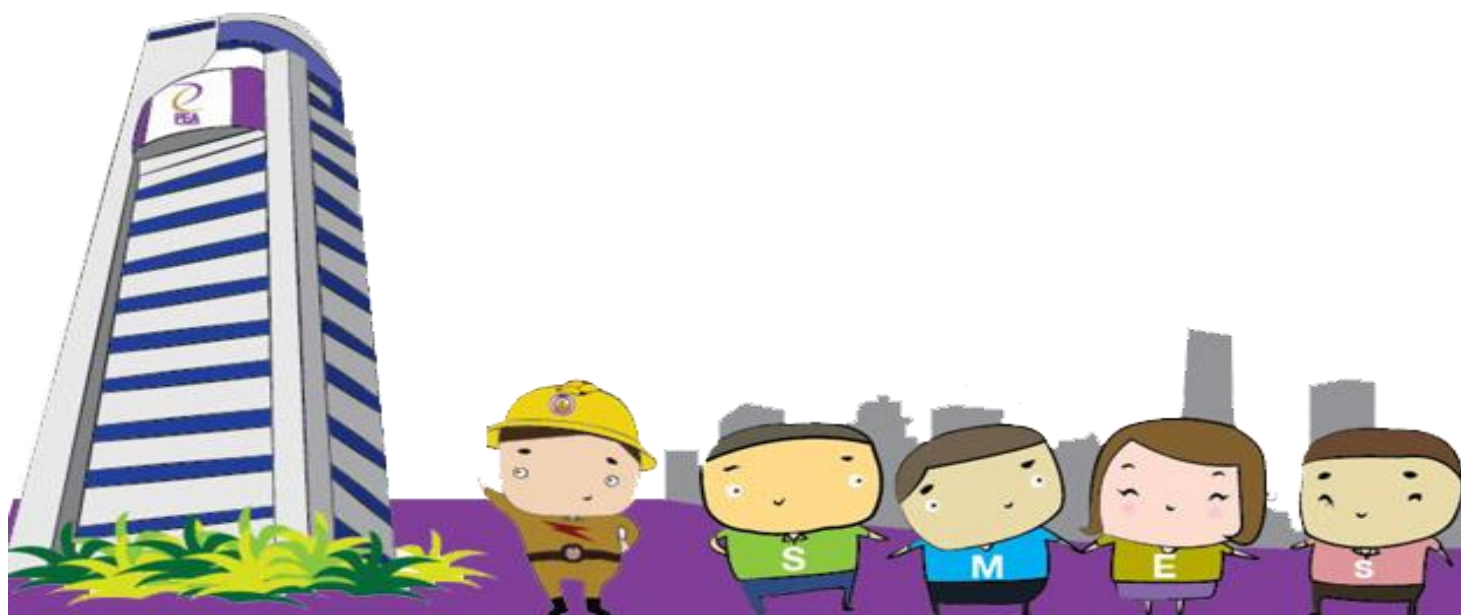




**PEA**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว



สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

| มุมมอง                     | จำนวน      |           |            |
|----------------------------|------------|-----------|------------|
|                            | กลยุทธ์    | แผนงาน    | กิจกรรม    |
| 1. Goal                    |            |           |            |
| 1.1 Social and Environment | 3          | 8         | 13         |
| 1.2 Finance                | 2          | 7         | 13         |
| 2. Customer                | 3          | 10        | 38         |
| 3. Internal Process        | 2          | 6         | 24         |
| 4. Learning and Growth     | 2          | 4         | 9          |
| รวม                        | 12 กลยุทธ์ | 35 แผนงาน | 97 กิจกรรม |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

| มุมมอง                                    | กลยุทธ์ (ภาค 3)                             | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                        | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                                            | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า                                    |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-----------------------------------------|
|                                           |                                             |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                   | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |                                         |
| 1. Goal<br><br>1.1 Social and Environment | OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน    | - ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)<br><br>- ค่าดัชนีประสิทธิภัยของ กฟภ.<br><br>(Disabling Injury Index : vDI ) | OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน<br><br>OC1.2 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.<br><br>OC1.3 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)<br><br>OC1.4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน<br><br>OC1.5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร |                                   |                |                | 1<br><br>2<br><br>2<br><br>2-3<br><br>4 |
|                                           | OC2 Stakeholder Engagement                  | - ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน<br>ของ กฟภ.                                                           | OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.<br><br>OC2.2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม<br><br>ISO : 26000                                                                                              |                                   |                |                | 5<br><br>5                              |
|                                           | RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ | -                                                                                                           | RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ<br><br>(Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร                                                                                                                                               |                                   |                |                | 6                                       |
|                                           | สรุป : 8 แผนงาน<br><br>13 กิจกรรม           | 3 กลยุทธ์                                                                                                   | 3 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                                                                        | รวม                               |                |                |                                         |
|                                           |                                             |                                                                                                             | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                |                |                                         |

| มุมมอง                        | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                   | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                   | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                            | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า                           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------------------------|
|                               |                                                   |                                        |                                                                                                                                                                                                                                   | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |                                |
| 1.2 Finance                   | - สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ | - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)   | 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด<br>5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม<br>6 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา<br>7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย<br>8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ |                                   |                |                | 7-8<br>8-9<br>9<br>10-11<br>11 |
|                               | - การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ           | - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค | 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน<br>2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm                                                                                                                                         |                                   |                |                |                                |
| สรุป : 7 แผนงาน<br>13 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                         | 2 เกณฑ์วัด                             | รวม                                                                                                                                                                                                                               |                                   |                |                |                                |
|                               |                                                   |                                        | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                                                                                                                          |                                   |                |                |                                |

| มุมมอง                         | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                              | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                          | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า                                      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------------------------------------------|
|                                |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |                                           |
| 2. Customer                    | CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value</li> </ul> | CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง<br>CR1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า<br>CR1.3 วิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า<br>CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ<br>CR1.5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)<br>CR1.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ |                                   |                |                | 14<br>15-19<br>20<br>20<br>21-24<br>25-29 |
|                                | CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ</li> <li>- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value</li> </ul> | CR2.1 รักษาฐานลูกค้า High Value<br>CR2.2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า<br>CR2.3 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                   |                |                | 31-40<br>41<br>42                         |
|                                | NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง   | - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                 | NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |                |                | 43-45                                     |
|                                |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                   |                |                |                                           |
| สรุป : 10 แผนงาน<br>38 กิจกรรม | 3 กลยุทธ์                                                                    | 11 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                   | รวม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                |                |                                           |
|                                |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                               | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                |                |                                           |

| มุมมอง                        | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                               | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |         |         | หน้า                                |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------|---------|-------------------------------------|
|                               |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                       | งบลงทุน                           | งบทำการ | งบอื่นๆ |                                     |
|                               |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                       | (1)                               | (2)     | (3)     |                                     |
| 3. Internal Process           | OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)</li><li>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561</li><li>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)</li><li>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561</li><li>- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.</li><li>- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)</li><li>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูลระบบ GIS</li><li>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูลระบบ GIS</li><li>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS</li></ul> | OM1.2 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)<br>OM1.4 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขฟ.3)<br>OM1.5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid<br>OM1.6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)<br>OM1.8 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน |                                   |         |         | 47-48<br>48<br>49-51<br>52-57<br>57 |
|                               | OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน | <ul style="list-style-type: none"><li>- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน</li><li>- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ</li><li>- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง Doing Business : World Bank</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OM4.1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการ ตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.                                                                                                                                                 |                                   |         |         | 58-59                               |
| สรุป : 6 แผนงาน<br>24 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                                                     | 12 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | รวม                                                                                                                                                                                                                                   |                                   |         |         |                                     |
|                               |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                                                                                                                              |                                   |         |         |                                     |

| มุมมอง                       | กลยุทธ์ (ภาค 3)                        | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                    | แผนงาน                                                                                                                                                                               | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า        |
|------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------------|
|                              |                                        |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                      | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |             |
| 4. Learning and Growth       | HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)   | - ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ<br>เพื่อการประเมินผล<br><br>- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร<br>และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility | HR1.1 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการนำระบบ<br>เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS)                                                                                         |                                   |                |                | 60          |
|                              |                                        |                                                                                                                                                         | HR1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.                                                                                                                                  |                                   |                |                | 61          |
|                              | HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา                                                                                                                 | HR2.1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)<br><br>HR2.2 แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานของ<br>องค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง |                                   |                |                | 63-65<br>66 |
| สรุป : 4 แผนงาน<br>9 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                              | 3 เกณฑ์วัด                                                                                                                                              | รวม                                                                                                                                                                                  |                                   |                |                |             |
|                              |                                        |                                                                                                                                                         | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                                                                             |                                   |                |                |             |

# 1. Goal

## 1.1 Social and Environment

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
- เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : vDI)

## 4. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : vDI)

## 7. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                       | 10<br>สถานที่                       | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก                  | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน                      | 1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส<br><b>เป้าหมาย</b> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด | กฟจ.สระแก้ว<br>และ กฟฟ.<br>ในสังกัด | ม.ค.-ธ.ค.2562  | เลขาฯ และ<br>คณะกรรมการฯ<br>โปร่งใส |                                                                   |                  |
|                                                                                | 1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน<br><b>เป้าหมาย</b> ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ ไตรมาสที่ 4)               | กฟจ.สระแก้ว<br>และ กฟฟ.<br>ในสังกัด | ม.ค.-ธ.ค.2562  | เลขาฯ และ<br>คณะกรรมการฯ<br>โปร่งใส |                                                                   |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                                  | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่                                                                                                                     | 11<br>ช่วงเวลา                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                               | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟผ.</p> <p><u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม<br/>(Soft Control)</p> <p><u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> | <p>2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟผ. (TRUST+E) ตามที่ กฟผ. กำหนด<br/><u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน</p> <p>- จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Soft Control)<br/><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กกท. กำหนด</p> <p>4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ<br/><u>เป้าหมาย</u> พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน</p> <p>4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน<br/>4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือซี ปากยา KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว และ กฟฟ. ในสังกัด</p> <p>กฟจ.สระแก้ว และ กฟฟ. ในสังกัด</p> <p>กฟจ.สระแก้ว</p> <p>กฟจ.สระแก้ว และ กฟฟ. ในสังกัด</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน</p> <p>เลขาฯ และคณะกรรมการฯ โปร่งใส</p> <p>จป.วิชาชีพ</p> <p>จป.วิชาชีพ</p> |                                                                   |                  |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                         | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่                       | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |       |    |    |    |    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|----|----|----|--|--|--|--|--|
| แผนงานที่ 5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร                                                                                                                         | 5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS<br><u>เป้าหมาย</u><br>1) <u>กฟฟ.ชั้น 1-3</u><br>กฟก.1 จำนวน 25 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 10 กม.<br>(ไม่น้อยกว่า 250 กม.)<br>2) <u>กฟส.</u><br>กฟก.1 จำนวน 19 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม.<br>(ไม่น้อยกว่า 95 กม.) | กฟจ.สระแก้ว<br>และ กฟฟ.<br>ในสังกัด | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.<br>ผกบ.       |                                                                   | 0.0853           |       |    |    |    |    |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                        | 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม<br>(กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง)<br><u>เป้าหมาย</u> จำนวน 69 กฟฟ. ได้แก่                                                                                                                                                                                                                |                                     |                |                    |                                                                   |                  |       |    |    |    |    |  |  |  |  |  |
| <table><tr><td>กฟข.</td><td>ชั้น 1-3</td><td>กฟส.</td><td>กฟย.</td><td>รวม (แห่ง)</td></tr><tr><td>กฟก.1</td><td>25</td><td>19</td><td>25</td><td>69</td></tr></table> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กฟข.                                | ชั้น 1-3       | กฟส.               | กฟย.                                                              | รวม (แห่ง)       | กฟก.1 | 25 | 19 | 25 | 69 |  |  |  |  |  |
| กฟข.                                                                                                                                                                   | ชั้น 1-3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | กฟส.                                | กฟย.           | รวม (แห่ง)         |                                                                   |                  |       |    |    |    |    |  |  |  |  |  |
| กฟก.1                                                                                                                                                                  | 25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 19                                  | 25             | 69                 |                                                                   |                  |       |    |    |    |    |  |  |  |  |  |

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 Stakeholder Engagement

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

## 4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 Stakeholder Engagement

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

## 7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                   | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                       | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก     | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.                   | - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด<br><u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด | กฟจ.สระแก้ว   | ม.ค.-ก.ย.2562  | คณะกรรมการฯ<br>สระแก้ว | (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)                                         |                  |
| <u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 | 2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000<br><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ผสส. กำหนด               | กฟจ.สระแก้ว   | ม.ค.-ก.ย.2562  | คณะกรรมการฯ<br>สระแก้ว |                                                                  |                  |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล  
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

4. เป้าหมาย

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

7. เป้าหมาย

-

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                     | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                  | 10<br>สถานที่                       | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก                 | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร | 2.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ<br><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด                | กฟจ.สระแก้ว<br>และ กฟฟ.<br>ในสังกัด | ม.ค.-ธ.ค.2562  | คณะทำงาน<br>Green office<br>หมวด 3 | -                                                                | -                |
|                                                                                                                    | 2.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ<br>ตามที่ กฟผ.กำหนด<br><u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด | กฟจ.สระแก้ว<br>และ กฟฟ.<br>ในสังกัด | ม.ค.-ธ.ค.2562  | คณะทำงาน<br>Green office<br>หมวด 3 | -                                                                | -                |

# 1. *Goal*

## 1.2 Finance

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ด้าน GOAL (FINANCE)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.2

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)

- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด                               | <p>4.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กพท. กำหนด ปี 2562) (รอก่าเป้าหมาย)</li> <li>- ประเภทราชการ (รอก่าเป้าหมาย)</li> <li>- ประเภทรัฐวิสาหกิจ (รอก่าเป้าหมาย)</li> <li>- ประเภทเอกชนรายใหญ่ (รอก่าเป้าหมาย)</li> <li>- ประเภทเอกชนรายย่อย (รอก่าเป้าหมาย)</li> </ul> | กฟท.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.<br>ผบง.       | -                                                   | -                |
|                                                                                | <p>4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่นี้เดือน ต.ค. 2560 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้องค์การสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย</p>                                                                                                                                                                                                      | กฟท.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.<br>ผบง.       |                                                     |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่                         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก   | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|----------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม                                      | <p>4.3 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดจาก T:Code :ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงานดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จ ภายใน 2 เดือน นับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP</p>             | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | ม.ค.-ธ.ค.2562  | <p>ผบป.<br/>ผบง.</p> | -                                                   | -                |
|                                                                                | <p>5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)</p> <p>กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย)</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | ม.ค.-ธ.ค.2562  | <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> | -                                                   | -                |
|                                                                                | <p>5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท)</p> <p>กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย)</p>                                                                                                                                         | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | ม.ค.-ธ.ค.2562  | <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> | -                                                   | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)      | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา                                                              | 12<br>หน่วยงานหลัก     | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 6</b> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงาน<br>ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา | 5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562<br>จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4<br>ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.)<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่ 2<br>- กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน<br>ภายในไตรมาสที่ 2<br>- กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟช.<br>เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ก.ย.2562<br><br>ม.ค.-เม.ย.2562<br>เม.ย.-มิ.ย.2562<br><br>ก.ค.-ก.ย.2562 | ผบป.,ผปป.<br>ผบง.,ผบต. | -                                                   | -                |
|                                                                                     | 5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ<br>เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563<br><u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ต.ค.-ธ.ค.2562                                                               | ผปป.<br>ผกป.           | -                                                   | -                |
|                                                                                     | - เร่งรัดปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา<br>(กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03)<br><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด<br>ที่มีการรับรู้รายได้                                                                                                                                                                                                                         | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562                                                               | ผบค.,ผปป.<br>ผบต.,ผกป. | -                                                   | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                         | 11<br>ช่วงเวลา       | 12<br>หน่วยงานหลัก                  | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <p><b>แผนงานที่ 7</b> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย</p>     | <p>- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%)</p> <p><b>ประกอบด้วย (รอรายละเอียดจากสายงานภาค 3)</b></p> <p>1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต)</li> <li>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.)</li> <li>- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย</li> <li>- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์</li> <li>- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตก ไฟดับ และข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า (I.LH)</li> <li>- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.05)</li> <li>- งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)</li> </ul> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>นักบัญชี.สก<br/>นักบัญชี.วนย</p> | <p>-</p>                                            | <p>-</p>         |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 8</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ</p>                          | <p>2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (แผน 3 และ 4)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คพก.)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คชก.2)</li> <li>- งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)</li> </ul> <p>- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ<br/>กับความต้องการทุกงบทุกโครงการ</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน</li> <li>- มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ</li> </ul> <p>ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL)<br/>และสถานดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)</p> | กฟจ.สระแก้ว   | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผคพ.               | -                                                   | -                |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ด้าน GOAL (FINANCE)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                 | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก   | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน                                | 1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค<br>เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)<br>กฟภ.1 (รอค่าเป้าหมาย) | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.<br>ผบง.<br>ผจก. | -                                                   | -                |
|                                                                                | 1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X)<br>เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ<br>กฟภ.1 (รอค่าเป้าหมาย)  | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.<br>ผบง.<br>ผจก. | -                                                   | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                   | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก       | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน<br>(Time Confirm)         | - เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)<br>ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02)<br><u>เป้าหมาย</u> (รอกำเป้าหมาย) | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผกส., ผมต.<br>ผกป., ผบต. | -                                                   | -                |

## 2. Customer

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                               | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก   | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ | 1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน<br><u>เป้าหมาย</u><br>- กฟภ.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- ผวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | มี.ย.-ธ.ค.2562 | เลขฯ SLA<br>เลขฯ SLA | -                                                                | -                |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้</p> <p>(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย</p> <p>(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย</p> <p>(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำ<u>ทุกเดือน</u></p> <p>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 มา<u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</u></p> <p>(1) <u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง</p> <p>(2) <u>จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที</p> <p>- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></p> <p>- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟพ. <u>ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></p> <p>- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ <u>ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></p> <p>- ฝ่ายธ.(ก3) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.<br>ผบต.       |                                                                  |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)</li> <li>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)</li> <li>- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 100 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3)</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม</p> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.<br>ผบต.       |                                                                  |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรท. สรุปรายชื่อและเบอร์โทรของลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) ส่งให้ กบล. ทราบเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>- กฟช. สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32</li> </ul> <p>2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen</p> <p>2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen)</p> <p><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน</li> <li>- ผวธ.(ก3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป</li> <li>- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด</li> </ul> <p>กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด</p> <p>กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32</li> </ul> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | นบพ.9, ผบป.ผบง.    | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10<br>สถานที่                                                                                                     | 11<br>ช่วงเวลา                                                 | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                     | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                | <p>2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2)</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปลผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>- กบส. สรุปลผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง</li> </ul> <p>2.4 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน</p> <p><b>เป้าหมาย</b> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง</p> <p>2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง</li> <li>- กฟฟ. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>นบพ.9, ผบป.<br/>ผบง.</p> <p>ผบพ.,กรท.,<br/>เจ้าหน้าที่ LAN</p> <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                                       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                                                                                                                                       | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                                                                                                     | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                                           | 12<br>หน่วยงานหลัก                                             | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <p><b>แผนงานที่ 3</b> วิเคราะห์เสี่ยงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสี่ยงของลูกค้า</p> <p><b>แผนงานที่ 4</b> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)</p> | <p>3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p><b>เป้าหมาย</b> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสี่ยงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส</p> <p>4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล</li> <li>- กฟผ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล</li> <li>- ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ</li> </ul> <p>4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561</li> <li>(2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพักค</li> </ul> </li> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดพักค</li> </ul> <p>หม้อแปลงที่ติดตั้งตามทีระบุในสัญญา</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ต.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2562</p> <p>เม.ย.-ก.ย.2562<br/>ต.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2562</p> | <p>ผบค.<br/>ผบค.</p> <p>ผบค.<br/>ผบค.</p> <p>ผบค.<br/>ผบค.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                                       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                            | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)      | 5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต<br>PEA Customer Online Service (PEA COS)                                                        | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.<br>ผบต.       | -                                                                | -                |
|                                                                                | 5.1.1 ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS* | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ก.พ.2562  | ผบค.<br>ผบต.       | -                                                                | -                |
|                                                                                | <b>เป้าหมาย</b><br>- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2561  |                               |                |                    | -                                                                | -                |
|                                                                                |                                                                                                                                                     |                               |                |                    | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>สถานที่                                                               | 11<br>ช่วงเวลา                            | 12<br>หน่วยงานหลัก                        | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                | <p>5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส</li> <li>- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส</li> </ul> <p>5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ายรายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100*</li> <li>- ลูกค้ายรายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100*</li> <li>- ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100*</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> <p>ผบป.<br/>ผบง.</p> | <p>-</p> <p>-</p>                                                | <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่                                                               | 11<br>ช่วงเวลา                            | 12<br>หน่วยงานหลัก                                         | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)  |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                | <p>5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน</p> <p><b>เป้าหมาย</b> มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน ราย (รอการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")</p> <p>กฟภ.1 จำนวน ราย (รอค่าเป้าหมาย)</p> <p>5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> | <p>-</p> <p>-</p>                                                | <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่                                                               | 11<br>ช่วงเวลา                                                  | 12<br>หน่วยงานหลัก                        | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                | <p>5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง<br/>ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง</li> <li>- ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง<br/>ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส</li> </ul> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                                       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10<br>สถานที่                                                               | 11<br>ช่วงเวลา                            | 12<br>หน่วยงานหลัก                        | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)  |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <p><b>แผนงานที่ 7</b> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ</p>          | <p>7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.<br/><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ"<br/><b>เป้าหมาย</b> ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</li> <li>- เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</li> <li>- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่ายายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</li> <li>- รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟผ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง</li> </ul> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> <p>ผบค.<br/>ผบต.</p> | <p>-</p> <p>-</p>                                                | <p>-</p> <p>-</p> |





| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่           | 11<br>ช่วงเวลา                                       | 12<br>หน่วยงานหลัก                                 | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการรายไตรมาส</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)</li> </ul> <p>7.7 พัฒนากิจกรรมบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)</p> <p><b>เป้าหมาย</b> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟพ. ละ 1 ครั้ง</p> <p>7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5)</li> <li>- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล</li> </ul> | กฟจ.สระแก้ว             | ม.ค.-ธ.ค.2562<br><br>ม.ค.-มี.ค.2562<br>ม.ค.-ธ.ค.2562 | FM<br>(Front Manager)<br><br>FM<br>(Front Manager) | -<br><br>-<br>-                                                  | -<br><br>-<br>-  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟจ.สระแก้ว             | ม.ค.-มี.ย. 2562                                      | FM<br>(Front Manager)                              |                                                                  |                  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟจ.สระแก้ว<br>PEA Shop | ม.ค.-ธ.ค.2562                                        | ผบป.                                               | -                                                                | -                |



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ รัฐบาลกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ รัฐบาลกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                         | 11<br>ช่วงเวลา       | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><b>แผนงานที่ 1</b> รักษาฐานลูกค้า High Value</p>                            | <p>1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ</p> <p>1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)</p> <p>1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)</p> <p>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)</p> <p>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)</p> <p>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)</p> <p>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม</p> <p>FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)</p> <p>FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</p> <p>จำนวน 171 ราย</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค.</p>        |                                                                  |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | 1.1.2 ลูกค้าย่อย Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง<br>ของลูกค้า (Patrol)<br>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ<br>จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน<br>(Thermal Viewer)<br>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br>FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี<br>ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br><b>เป้าหมาย</b> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 49 ราย | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                                  |                  |
|                                                                                | 1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง<br>ของลูกค้า (Patrol)<br>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และ<br>การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน<br>(Thermal Viewer)<br>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br><b>เป้าหมาย</b> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 330 ราย                                                                  | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                                  |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)</p> <p>1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ได้แก่</p> <p>16) กฟจ.สระแก้ว จำนวน 10 ราย</p> <p><u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน</p> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค. 2562      | ผบค.               | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                                                               | 11<br>ช่วงเวลา                            | 12<br>หน่วยงานหลัก                           | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                | <p>1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus</p> <p>1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง</li> <li>- การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน</li> <li>- การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ</li> <li>- การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน</li> </ul> <p>ครบกำหนดการบำรุงรักษา</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส</li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน</li> </ul> <p>1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> </ul> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค.</p> <p>ผบป., ผบค.<br/>ผกป., ผบต.</p> | <p>-</p> <p>-</p>                                                | <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า<br/>(Relation Building Activity : RBA)</p> <p>1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/<br/>ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ<br/>SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus</p> <p>1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด<br/>วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส</li> <li>- อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.</li> <li>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</li> </ul> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                                  |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |    |        |     |         |       |                               |               |      |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|----|--------|-----|---------|-------|-------------------------------|---------------|------|--|--|
|                                                                                | <p>1.3.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP</p> <p><u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</li><li>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100</li><li>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100</li><li>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20</li></ul> <p>จำนวน (ราย)</p> <table><tr><td>ระดับ</td><td>กฟภ.1</td></tr><tr><td>Strategi</td><td>171</td></tr><tr><td>Star</td><td>49</td></tr><tr><td>Status</td><td>330</td></tr><tr><td>Streaml</td><td>1,004</td></tr></table> | ระดับ         | กฟภ.1          | Strategi           | 171                                                              | Star             | 49 | Status | 330 | Streaml | 1,004 | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค. |  |  |
| ระดับ                                                                          | กฟภ.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                |                    |                                                                  |                  |    |        |     |         |       |                               |               |      |  |  |
| Strategi                                                                       | 171                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                |                    |                                                                  |                  |    |        |     |         |       |                               |               |      |  |  |
| Star                                                                           | 49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                |                    |                                                                  |                  |    |        |     |         |       |                               |               |      |  |  |
| Status                                                                         | 330                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                |                    |                                                                  |                  |    |        |     |         |       |                               |               |      |  |  |
| Streaml                                                                        | 1,004                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                |                    |                                                                  |                  |    |        |     |         |       |                               |               |      |  |  |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่                         | 11<br>ช่วงเวลา                                                  | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                | <p>3. พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟก.1 ขยายผลเพิ่มเติม กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง</li> <li>- กฟก.1 สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4/2562</li> </ul> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มิ.ย.2562</p> <p>ก.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผปบ.</p>        | <p>-</p> <p>-</p>                                                | <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>4. การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)</p> <p>4.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 *</li> <li>- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ปี 2562) ร้อยละ 100 *</li> <li>- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b></p> <p>* ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ</p> <p>** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม</p> <p>สถานะ ส.ค. 2561</p> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป., ผบค.<br>ผบง., ผบต. | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>4.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</li> <li>- รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติทุกไตรมาส</li> </ul>         | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               | -                                                                | -                |
|                                                                                | <p>5. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น</p> <p><b>เป้าหมาย</b> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)</p>                                            | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               | -                                                                | -                |
|                                                                                | <p>6. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562</li> <li>- สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า                     | <p>- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้</p> <p>1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน</li> <li>- กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน</li> <li>- กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน</li> <li>- กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน</li> </ul> <p>2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน</p> <p>3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม.</p> <p>4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 25 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95</p> <p>5) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน</li> <li>- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ</p> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.<br>ผบต.       | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)    | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                         | 11<br>ช่วงเวลา        | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)</p> | <p>- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-มิ.ย.2562</p> | <p>ผบค.</p>        |                                                                  |                  |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

ด้าน Customer (New Market)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.3

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า 6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก            | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                              | 1.2 ให้บริการธุรกิจติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) สำหรับบ้านอยู่อาศัย/ลูกค้าเอกชนรายย่อย (Solar EPC)<br><u>เป้าหมาย</u><br>- ให้บริการติดตั้งขนาดกำลังผลิตติดตั้ง กฟข. ละ 100 กิโลวัตต์ | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | -                                                                | -                |
|                                                                                | 1.3 การติดตามผลการให้บริการธุรกิจ Solar EPC<br><u>เป้าหมาย</u><br>- กฟก.1,2,3 รายงานผลให้ ผวธ.(ภ3) ทราบทุกเดือน<br>- ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลให้ รผก.(ภ3) ทราบทุกไตรมาส                                               | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.4 การดำเนินการธุรกิจบำรุงรักษาแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้</p> <p>(1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร ปี 2560-2561</li> <li>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า</li> </ul> <p>(2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจรและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า</li> <li>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ</li> <li>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา</li> <li>ลูกค้ารายเดิม 100%</li> <li>ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2)</li> <li>- รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส</li> </ul> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป., ผบค.<br>ผกป., ผบต. | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.5 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้</p> <p>(1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561</p> <p>(2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดฟักัดหม้อแปลง</p> <p>(3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดฟักัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกสาย</li> <li>- เข้าพบลูกค้าตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ (3) ทุกสาย พร้อมหนังสือแจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด</li> </ul> | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.<br>ผบต.       | -                                                                | -                |

### **3. Internal Process**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 5.18
- ระดับ 4.37

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟภ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟภ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ในฐานข้อมูล ระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ในฐานข้อมูล ระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- ระดับ 4.37
- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 97
- ร้อยละ 98
- ร้อยละ 97

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                        | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย<br>(คพจ.1)                    | 2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส                                                   | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.<br>ผกป.       | -                                                  | -                |
|                                                                                | 2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส<br>กฟก.1 (รื้อค่าเป้าหมาย)<br>ขอปรับรวมกับข้อ 2.1 | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.<br>ผกป.       | -                                                  | -                |
|                                                                                | 2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส                                                 | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.<br>ผกป.       | -                                                  | -                |
|                                                                                | 2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส                                                 | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.<br>ผกป.       | -                                                  | -                |
|                                                                                | 2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส                                                           | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.<br>ผกป.       | -                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                    | 10<br>สถานที่                         | 11<br>ช่วงเวลา       | 12<br>หน่วยงานหลัก               | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <p>แผนงานที่ 4 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คยพ.3)</p>                | <p>2.7 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่<br/>ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ระยะที่ 2 (คพม.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.<br/>ทุกราย)<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส</p>               | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค., ผกส.<br/>ผบต., ผกป.</p> | <p>-</p>                                           | <p>-</p>         |
|                                                                                | <p>2.8 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คพก.)<br/>(ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกราย)<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส<br/>ไม่มีค่าเป้าหมายเนื่องจากจะปิดโครงการในปี 2562</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค., ผกส.<br/>ผบต., ผกป.</p> | <p>-</p>                                           | <p>-</p>         |
|                                                                                | <p>2.9 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทาง<br/>การเกษตร ระยะที่ 2 (คชก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.<br/>ทุกราย)<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส, ทุกราย</p>              | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค., ผกส.<br/>ผบต., ผกป.</p> | <p>-</p>                                           | <p>-</p>         |
|                                                                                | <p>- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC<br/>ในตัวเมือง<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p>                                                                                | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบป.<br/>ผกป.</p>             |                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                          | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 5</b> แผนงานการพัฒนา Strong Grid                                  | 5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ                                                                              |                               |                |                          |                                                    |                  |
|                                                                                | 5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลง<br>ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX<br><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส                                             | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.<br>ผกป.             | -                                                  | -                |
|                                                                                | 5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์<br>ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU<br><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละ 99, รายงานทุกไตรมาส                                                 | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผมต.<br>ผบต.             | -                                                  | -                |
|                                                                                | 5.1.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน,<br>อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ<br>ผังการจ่ายไฟ<br><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส        | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.<br>ผกป.             | -                                                  | -                |
|                                                                                | 5.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and<br>Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า                                                                                 |                               |                |                          |                                                    |                  |
|                                                                                | 5.5.1 งานตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง, ระบบจำหน่าย<br>แรงต่ำ, มิเตอร์ และสายสื่อสาร<br><b>เป้าหมาย</b> กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน<br>ไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ก.ย.2562  | ผบป., ผมต.<br>ผกป., ผบต. | -                                                  | -                |
|                                                                                | 5.5.2 งานตรวจสอบและแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบสายส่ง/<br>ระบบจำหน่ายแรงสูง<br><b>เป้าหมาย</b> กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน<br>ไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส             | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ก.ย.2562  | ผบป.<br>ผกป.             | -                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                                                                                                                                                                                 | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                         | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                                | <p>5.6 งานติดตั้งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า</p> <p>5.6.1 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส</p> <p>5.6.2 อบรมทบทวนการติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าตามหลักกรกฎกรรมให้ผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2562</p> <p>5.7 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI &amp; SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>5.7.1 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้</p> <p>5.7.1.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562</p> <p><u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. 2562</p> <p>5.7.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2/2562</p> <p>5.7.1.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟช.</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มิ.ย.2562</p> <p>ม.ค.2562</p> <p>เม.ย.-มิ.ย.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10<br>สถานที่                                                                                                                                                                                 | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                                | <p>5.7.1.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตาม<br/>บทวิเคราะห์ข้อ 5.7.1.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส</p> <p>5.7.2 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI &amp; SAIDI<br/>พื้นที่เมืองใหญ่</p> <p>5.7.2.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่เมืองใหญ่<br/>ปี 2561 และกำหนดแผนงานปรับปรุง/แก้ไข ปี 2562<br/><u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2562</p> <p>5.8 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส<br/>สถานีสระแก้ว, สถานีวังน้ำเย็น</p> <p>5.9 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ<br/>5.9.1 หม้อแปลง 3 เฟส<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส</p> <p>5.9.2 หม้อแปลง 1 เฟส<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผปบ.<br/>ผกบ.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกบ.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกบ.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกบ.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกบ.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                                                                                                                                           | 11<br>ช่วงเวลา                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                         | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                                                | <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน</p> <p>6.2.4.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบ<br/>จำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 6.2.4.1</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> <p>6.2.4.3 ตรวจสอบข้อมูลหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มี<br/>ขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) จากโปรแกรม<br/>Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561 และดำเนินการ<br/>สับเปลี่ยนตามความเหมาะสม</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน</p> <p>6.2.4.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส<br/>โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2<br/>เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2563 สำหรับหม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75%<br/>และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30%</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562</p> <p>6.2.5.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจาก<br/>ระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด</p> <p><u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>6.2.5.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance<br/>เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> <p>ผปบ.<br/>ผกป.</p> <p>ผปบ.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                                                                                                                                                                                                                       | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                                                | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                            | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ    | รวม<br>(ล้านบาท)                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                | <p>6.3 แผนปฏิบัติงานด้าน Non-Technical Loss</p> <p>6.3.1 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจ ของแต่ละเขต<br/>(Cross Check)<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>6.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน<br/>***ไม่มีรายงานมิเตอร์ 0 หน่วย</p> <p>6.3.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (<math>\pm 25\%</math>)<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> <p>6.3.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่<br/>ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> <p>6.3.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง<br/>(ยกเว้นมิเตอร์ AMR)<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> <p>6.3.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง<br/>และอุปกรณ์ประกอบ<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10<br>สถานที่                                                                                                                                                                                 | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                           | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                            |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                | <p>6.3.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง<br/>ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> <p>6.3.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ<br/>6.3.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30%<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน</p> <p>- ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด<br/>- ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด<br/>6.3.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50%<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน</p> <p>- ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด<br/>- ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด<br/>6.3.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br/>ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> <p>6.3.10 ประสานงาน กมต. ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ<br/>115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> <p>6.3.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชานแดนระหว่างเขต อย่างน้อย<br/>ปีละ 1 ครั้ง<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> <p>ผมต.<br/>ผบต.</p> | <p></p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>        | <p></p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                         | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | 6.3.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่<br>ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป<br><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผมต.<br>ผบต.             | -                                                  | -                |
|                                                                                | 6.3.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ<br>ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน<br><u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส                   | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผมต.<br>ผบต.             | -                                                  | -                |
|                                                                                | 6.3.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ<br>และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด<br><u>เป้าหมาย</u> ทุกจุด, รายงานผลไตรมาส                              | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผมต.<br>ผบต.             | -                                                  | -                |
|                                                                                | 6.3.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์<br>ชำรุด-ละเมิด<br><u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, รายงานทุกเดือน                                                     | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.<br>ผบง.             | -                                                  | -                |
|                                                                                | 6.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ<br>ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses                                                              |                               |                |                          |                                                    |                  |
|                                                                                | 6.4.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน ตรวจสอบที่<br>วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1)<br><u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 7 วัน, รายงานทุกเดือน        | กฟจ.สระแก้ว                   | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผมต.                     | -                                                  | -                |
|                                                                                | 6.4.2 การรายงานความผิดปกติจากตัวแทนจดหน่วยทุกราย<br>(รหัสผิดปกติ 06, 07)<br><u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงานทุกเดือน                            | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป., ผบป.<br>ผบง., ผกป. | -                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน                                  | 6.5 การลดหน่วยสูญเสีย Non Technical Loss ในแต่ละ<br>สถานีไฟฟ้า เขตละ 1 สถานี (NL3)<br><u>เป้าหมาย</u> ลดลงจากเดิมมากกว่า 50%, รายงานทุกเดือน<br>สฟ.สระแก้ว                                                                                           | กฟจ.สระแก้ว                   | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป., ผกส.         | -                                                  | -                |
|                                                                                | 8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน<br>(งบ C, I, P)<br>- ตั้งคณะทำงาน<br>- กำหนดแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานตามแผน<br>- ติดตามผลการดำเนินงาน<br><u>เป้าหมาย</u> มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส<br>(รอกำเป้าหมาย 3)        | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผชน.9              | -                                                  | -                |
|                                                                                | 8.2 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน<br>(งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป<br>- ตั้งคณะทำงาน<br>- กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน<br>- ติดตามผลการดำเนินงาน<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส<br>(รอกำเป้าหมาย 3) | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผชน.9              | -                                                  | -                |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน
- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน
- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ
- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bar

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอค่าเป้าหมาย
- 20 วันปฏิทิน

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)             | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก               | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. | 1.1 ทบทวนกระบวนการ/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อกำหนดแนวทาง และแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA<br>1.1.1 ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)<br><u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | มค.-มี.ค.2562  | เลขานุการ และ<br>คณะทำงาน<br>SLA | -                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10<br>สถานที่                                                                                                                                                                                 | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                        | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                                                                                            | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท)                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                                | <p>1.1.2 กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA &amp; QA for SLA ตามระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) ของ กฟผ.<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.</p> <p>1.2 สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ</p> <p>1.2.1 ทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ/จัดทำ/ปรับปรุง ข้อตกลงฯ ให้สอดคล้องกับตัววัดในกระบวนการและมาตรฐาน การปฏิบัติงานตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟผ.<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.</p> <p>1.2.2 ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการ กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.</p> <p>1.2.3 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., ดำเนินการทุกไตรมาส</p> <p>1.2.4 สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการกำกับดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟผ.<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> | <p>ม.ค.-มี.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ก.ย.2562</p> | <p>เลขาฯ และ<br/>คณะทำงาน<br/>SLA</p> <p>เลขาฯ และ<br/>คณะทำงาน<br/>SLA</p> <p>เลขาฯ และ<br/>คณะทำงาน<br/>SLA</p> <p>เลขาฯ และ<br/>คณะทำงาน<br/>SLA</p> <p>เลขาฯ และ<br/>คณะทำงาน<br/>SLA</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

## 4. Learning and Growth

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

- |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม</li> </ul> | <p><b>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)</li> </ul> | <p><b>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประเมินผล</li> <li>- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility</li> </ul> | <p><b>4. เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</li> <li>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                          | <p><b>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)</li> </ul> | <p><b>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประเมินผล</li> <li>- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility</li> </ul> | <p><b>7. เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</li> <li>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</li> </ul> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                  | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                         | 10<br>สถานที่                       | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา<br>(PMS : Performance Management System) | - รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผล<br>การปฏิบัติงาน<br><b>เป้าหมาย</b> ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน) | กฟผ.สระแก้ว<br>และ กฟฟ.<br>ในสังกัด | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบท.               | -                                                                  | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                                                             | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                              | 12<br>หน่วยงานหลัก      | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.               | <p>2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข</p> <p>2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ., ฝวธ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลับร่องกิจกรรม</li> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม</li> <li>- ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม</li> </ul> <p>2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2561 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (รอกำเป้าหมาย) กฟผ.1 เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (รอกำเป้าหมาย)</p> | <p>กฟผ.สระแก้ว และ กฟฟ. ในสังกัด</p> <p>กฟผ.สระแก้ว และ กฟฟ. ในสังกัด</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2562</p> <p>เม.ย.-ก.ย.2562</p> <p>ต.ค.-พ.ย.2562</p> | <p>ผบท.</p> <p>ผบท.</p> | <p>-</p>                                                           | <p>-</p>         |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ
- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                      | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)             | 1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า<br><b>เป้าหมาย</b><br><br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปป.) หน่วยงานละ 3 คน<br>- กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-มิ.ย.2562 | จป.วิชาชีพ         |                                                                    |                  |

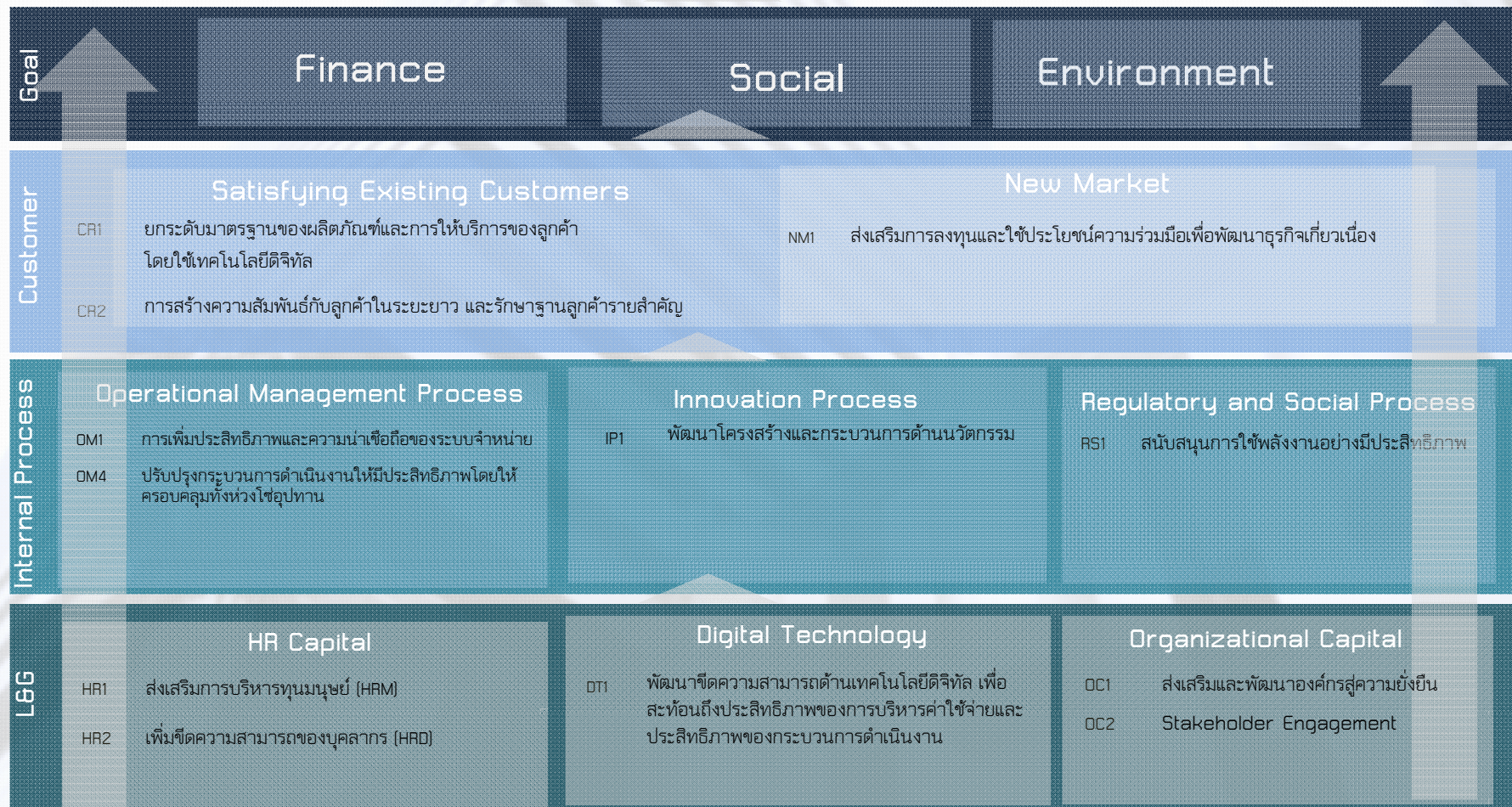
| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10<br>สถานที่                                                                      | 11<br>ช่วงเวลา                             | 12<br>หน่วยงานหลัก            | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น</p> <p><b>เป้าหมาย</b> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน</p> <p>1.6 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยาการบริการ</p> <p><b>เป้าหมาย</b><br/>(พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่มพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)</p> | <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>กฟส.วังน้ำเย็น</p> <p>กฟจ.สระแก้ว<br/>และ กฟฟ.<br/>ในสังกัด</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มิ.ย.2562</p> | <p>จป.วิชาชีพ</p> <p>ผบท.</p> | <p>-</p>                                                           | <p>-</p>         |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                   | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก       | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง | 2.1 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร แนวทางการทำธุรกิจและเทคนิคเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop และ Smart Home (HIVE)<br><b>เป้าหมาย</b><br>(ระดับ อก., ผจก. กฟฟ. ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), รก., ชก., รจก., ชจก. )                                 | กฟจ.สระแก้ว                   | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผจก.<br>รจก.(ท)          |                                                                    |                  |
|                                                                                                                                  | 2.2 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟผ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop<br><b>เป้าหมาย</b><br>(ผบค., ผบป. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส. แผนกละ 1 คน, ผลส.กบล. 2 คน | กฟจ.สระแก้ว<br>กฟส.วังน้ำเย็น | ม.ค.-ก.ย.2562  | ผบค., ผบป.<br>ผบต., ผกป. |                                                                    |                  |

**ภาคผนวก**

# Strategy Map ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

ที่ ก.๑ สก.(บท) ๐๐๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๒

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติ และการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๒ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๒ ดังนี้

ก. คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว

|                                 |               |                |                            |
|---------------------------------|---------------|----------------|----------------------------|
| ๑. นายองอาจ                     | ปิ่นกระจ่าย   | ผจก.กฟจ.สก     | ประธานกรรมการ              |
| ๒. นายสายัญ                     | เกิดสวัสดิ์   | รจก.(ท) กฟจ.สก | รองประธาน                  |
| ๓. นางนิภา                      | โสมนัส        | รจก.(บ) กฟจ.สก | รองประธาน                  |
| ๔. นายจิรันธนิน                 | นราเศรษฐวัฒน์ | ผจก.กฟส.วนย    | กรรมการ                    |
| ๕. นายประสิทธิ์                 | งามผิว        | ผชน.๙ กฟจ.สก   | กรรมการ                    |
| ๖. นางปณณช                      | ศรีจารุวิจิตร | นบพ.๙ กฟจ.สก   | กรรมการ                    |
| ๗. นายโรม                       | โพธิ์เชิด     | ผจก.กฟย.ขฉ     | กรรมการ                    |
| ๘. นายชลอ                       | พารารักษ์     | ผจก.กฟย.วสบ    | กรรมการ                    |
| ๙. ทพ.ทุกแผนก/รช.ทผ             |               |                | กรรมการ                    |
| ๑๐. ชผ.บค.                      |               |                | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๑๑. วศก.(ผบป,ผมต) นบช.,นพด.,จป. |               |                | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ วางนโยบาย กำหนด กำกับ และดูแลจัดทำแผน / รายงานแผนปฏิบัติของ  
กฟจ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๒

ข. คณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟจ.สระแก้ว

๑. (ด้านการเงิน)

|                   |             |        |                      |
|-------------------|-------------|--------|----------------------|
| ๑.๑ นางเบญจา      | จันทร์รัตน์ | ทผ.บป. | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๑.๒ นางสาวสิริผกา | ผ่องจิตร    | ทผ.คพ. | อนุกรรมการ           |
| ๑.๓ นางสาวชลทิชา  | พิงสอาด     | นพด.๖  | อนุกรรมการ           |
| ๑.๔ นางณวัรี      | วิชยานุวัติ | ชผ.บป. | เลขานุการ            |

๒. (ด้านลูกค้า)

|                  |             |        |                      |
|------------------|-------------|--------|----------------------|
| ๒.๑ นายสุริวัฒน์ | สอาดเอี่ยม  | ทผ.บค. | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๒.๒ นายวิศรุต    | เหล่าสาย    | พชง.๓  | อนุกรรมการ           |
| ๒.๓ นายสุประวัต  | วิชยานุวัติ | ชผ.บค. | เลขานุการ            |

*[Handwritten signature]*

๓. (ด้านกระบวนการภายใน)

|                      |             |        |                      |
|----------------------|-------------|--------|----------------------|
| ๓.๑ นายประสิทธิ์     | งามผิว      | ผชน.๙  | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๓.๒ นายเรืองฤทธิ์    | แสนประเสริฐ | ทผ.ปป. | อนุกรรมการ           |
| ๓.๓ นายฉัตรชัย       | พรหมรักษ์   | ชผ.มต. | อนุกรรมการ           |
| ๓.๔ สิบเอกพงษ์ศักดิ์ | ปลาตุ้ย     | วศก.๕  | เลขานุการ            |

๔. (ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)

|                   |             |        |                      |
|-------------------|-------------|--------|----------------------|
| ๔.๑ นางปณณช       | ศรีจารุจิตร | นบท.๙  | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๔.๒ นางฐิติมาภรณ์ | โทบุราณ     | ทผ.บพ. | อนุกรรมการ           |
| ๔.๓ นางนฤวรรณ     | เฟื่องอักษร | ชผ.บพ. | อนุกรรมการ           |
| ๔.๔ นางธัญญวีร์   | จิตรลมนันต์ | นบท.๖  | เลขานุการ            |

๕. (ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม)

|                  |               |         |                      |
|------------------|---------------|---------|----------------------|
| ๕.๑ นางฐิติญาณ   | จันทร์ตรง     | นบช.๘   | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๕.๒ นายภูมินทร์  | แก้วโสนด      | ชผ.กส.  | อนุกรรมการ           |
| ๕.๓ นางสาวเยาวภา | แมนปิ่น       | จป.(ว). | อนุกรรมการ           |
| ๕.๔ นายวุฒิชัย   | วุฒิกิตติวงศ์ | วศก.๖   | เลขานุการ            |

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑. จัดทำ ทบทวน ปรับปรุง และรายงานผลแผนปฏิบัติการของ กฟผ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๒ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ของ กฟผ.๑ ตัวชี้วัดระดับองค์กร(BSC), ตัวชี้วัดระดับสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ แผนแม่บทต่างๆ นโยบาย/แผนการดำเนินการของ ผวก. และ รผก.(ภ๓), ที่มีการแบ่งมุมมองเป็น ๕ ด้าน ตามหลัก Balanced Scorecard และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๒. เร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน

ทั้งนี้ ให้แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ เรียบเรียง และจัดทำหนังสือแผน / รายงานแผนปฏิบัติของ กฟผ.สระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๒

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๒



(นายองอาจ ปิ่นกระจ่าย)

ก.๑ กฟผ. สค.(มท) ๘๖๒๕๖๒

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

