แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)

4. เป้าหมาย
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)

7. เป้าหมาย
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10 สถานที่**	**11 ช่วงเวลา**	**12 หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	**รวม (ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อยเครือข่ายละ 2 ครั้ง	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ,		
	1.2 ตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ,		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ ไตรมาสที่ 4)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ,	-	-
<u>แผนงานที่</u> <u>2</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.ก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.		
<u>แผนงานที่</u> <u>3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	- จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Soft Control) **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กกท. กำหนด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	รอปรับปรุง		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า กฟข.ละ 200 คน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	นทน.(จป.)		
	4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช๊อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	นทน.(จป.) ผกป., ผบต.		
	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้ำเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.แก่งคอย	ม.ค.-ก.ย.2562	นทน.(จป.)		
	4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่นๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่งๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป. นทน.(จป.)		
<u>แผนงานที่ 5</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS **<u>เป้าหมาย</u>** 1) **<u>กฟฟ.ชั้น 1-3</u>** กฟก.1 จำนวน 25 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 10 กม. (ไม่น้อยกว่า 250 กม.) 2) **<u>กฟส.</u>** กฟก.1 จำนวน 19 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม. (ไม่น้อยกว่า 95 กม.)	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ผกป.		

<table>
<tr><th>8. แผนงาน / โครงการ / งาน
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</th><th>9. แผนปฏิบัติ
(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)
(Activities / Action Steps)</th><th>10
สถานที่</th><th>11
ช่วงเวลา</th><th>12
หน่วยงานหลัก</th><th>13. งบประมาณ
(ล้านบาท)
(1) ลงทุน
(2) ทำการ
(3) อื่น ๆ</th><th>รวม
(ล้านบาท)</th></tr>
<tr><td></td><td>5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม
(กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง)
<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 69 กฟฟ. ได้แก่
<table><tr><th>กฟข.</th><th>ชั้น 1-3</th><th>กฟส.</th><th>กฟย.</th><th>รวม (แห่ง)</th></tr><tr><td>กฟก.1</td><td>25</td><td>19</td><td>25</td><td>69</td></tr></table>
5.3 พิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารตามมาตรฐานให้มีประสิทธิผลสูงสุด
<u>เป้าหมาย</u>
1) มีคณะกรรมการพิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานการจัดระเบียบสายสื่อสาร ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3
2) มีแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ</td><td>กฟส.มวกเหล็ก

กฟส.มวกเหล็ก</td><td>ม.ค.-ธ.ค.2562

ม.ค. 2562</td><td>ผกป.

ผกป.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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 (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2562	กอก.	(3) 0.010 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.010
<u>แผนงานที่ 2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 **<u>เป้าหมาย ตามที่ ฝสส. กำหนด</u>**	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2562	กอก.	(2) 0.010	0.010

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**	**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**4. เป้าหมาย**
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**7. เป้าหมาย**
	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 **สถานที่**	11 **ช่วงเวลา**	12 **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	**รวม (ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	2.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก		
	2.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพตามที่ กฟภ.กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)
- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟภ.กำหนดปี 2562) - ประเภทราชการ เป้าหมาย 187 % - ประเภทรัฐวิสาหกิจ เป้าหมาย 100 % - ประเภทเอกชนรายใหญ่ เป้าหมาย 100 % - ประเภทเ อกชนรายย่อย เป้าหมาย 63 %	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบง.	-	-
	4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค.2560 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมี ต้องมีหลักฐานส่งให้ถึงอัยการสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.3 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T: Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) **<u>เป้าหมาย</u>** ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100 % จากรายงานดังกล่าวข้างต้น และต้ดงดำเนินการให้เสร็จ ภายใน 2 เดือน นับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-
	5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้สจากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ (15 ประเภท) กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป., ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าเช่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่2 '- กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3				-	-
	5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น 100 %	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.		
<u>แผนงานที่ 6</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่ง	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	' - เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริง ในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.- ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	<u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนญ.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตก ไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.05) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2) 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่1 (แผน 3 และ 4) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรระยะที่2 (คขก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)				- - - -	- - - -

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน GOAL (FINANCE)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

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 (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ทุกฝ่าย, ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝบพ.,กซข.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) **<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ทุกฝ่าย, ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝบพ.,กซข.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) **<u>เป้าหมาย</u>** (รอค่าเป้าหมาย)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป., ผบต.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า	- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
		- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
	- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
	- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
	- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง **<u>เป้าหมาย</u>** - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	กฟส.มวกเหล็ก	เม.ย.-มิ.ย.2562	ผบต.		

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 100 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) **<u>หมายเหตุ</u>** กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานเป็นประจำทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen					
	2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต., ผบง.		
	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) **<u>เป้าหมาย</u>** - ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต., ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. ผบต.		
<u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. ผบต.		
<u>แผนงานที่ 4</u> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ต.ค.2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) 5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค. ผบต.		
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป. ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน **<u>เป้าหมาย</u>** มีลูกค้า Download PEA Smart Plus (รอการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") กฟอ.แก่งคอย จำนวน ราย (รอค่าเป้าหมาย)	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก		
	5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	กฟอ.แก่งคอย	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค. ผบต.		
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค. ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก		
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง **<u>เป้าหมาย</u>** กฟย.ซับสนุ่น กฟย.วังม่วง	กฟย.ซับสนุ่น กฟย.วังม่วง	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟย.ซับสนุ่น กฟย.วังม่วง		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)	กฟอ.แก่งคอย	ม.ค.-ธ.ค.2562	FM		
	7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค. ผบต.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า	- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
		- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
	- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.35
	- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
	- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.29
	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) 1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 10 ราย	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.	(2) 2.112	2.112

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 3 ราย	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 13 ราย	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		
	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** 15) กฟอ.แก่งคอย จำนวน 26 ราย <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน	กฟอ.แก่งคอย	ม.ค. 2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus					
	1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ครบกำหนดการบำรุงรักษา **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส (26 ราย) - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน (53 ราย)	กฟอ.แก่งคอย	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		
	1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต., ผปบ. ผกป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus 1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน **<u>เป้าหมาย</u>** - ผจก.กฟอ.แก่งคอย จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. ผปบ.		
	1.3.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (10 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (3 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (13 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (11 ราย)	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (10 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (3 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (13 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (11 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		
	1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ **<u>เป้าหมาย</u>** - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี (10 ราย) - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4. การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 4.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2562) ร้อยละ100 * - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม กฟอ.แก่งคอย จำนวน ราย (รอค่าเป้าหมาย) **<u>หมายเหตุ</u>** * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ ** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม สถานะ ส.ค. 2561	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต., ผบง.		
	4.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** **ร**ายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟส.มวกเหล็ก กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		
	6. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า **(ตอบชี้แจง)** - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u> 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u> 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 25 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 5) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55 **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก ผบต.รายงาน		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- 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 (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.4 การดำเนินการธุรกิจบำรุงรักษาแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า (2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจรและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส 1.5 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดพิกัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกราย - เข้าพบลูกค้าตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ (3) ทุกราย พร้อมหนังสือแจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต., ผบง.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมาย
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมาย
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- รอค่าเป้าหมาย
		- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ	- รอค่าเป้าหมาย
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- ร้อยละ 5.18
		- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.	- ระดับ 4.37

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	- รอค่าเป้าหมาย
	- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.	- ระดับ 4.37
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล ระบบ GIS	- ร้อยละ 97
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล ระบบ GIS	- ร้อยละ 98
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS	- ร้อยละ 97

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 80 วงจร-กม.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย) ขอปรับรวมกับข้อ 2.1	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 32 วงจร-กม.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 59 วงจร-กม.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 187 วงจร-กม.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.7 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ระยะที่ 2 (คฟม.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก. ทุกราย) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส จำนวน 900 ครัวเรือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	2.8 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก. ทุกราย) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส ไม่มีค่าเป้าหมายเนื่องจากจะปิดโครงการในปี 2562	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	2.9 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร ระยะที่ 2 (คขก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก. ทุกราย) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส, ทุกราย จำนวน 150 ครัวเรือน/รายแปลง	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3)	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 60 วงจร-กม.	กฟอ.แก่งคอย กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ., ผกส. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ					
	5.1.1 นำข้อมูล GIS เฟส 2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป., ผบต.	-	-
	5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 99, รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.	-	-
	5.1.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	5.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า					
	5.5.1 งานตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง, ระบบจำหน่ายแรงต่ำ, มิเตอร์ และสายสื่อสาร **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ก.ย.2562	ผบต.	-	-
	5.5.2 งานตรวจสอบและแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบสายส่ง/ระบบจำหน่ายแรงสูง **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ก.ย.2562	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	5.6 งานตัดแต่งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า					
	5.6.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส จำนวน 28,112.53 วงจร-กม.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ก.ย.2562	ผกป.	-	-
	5.6.2 อบรมทบทวนการตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าตามหลักรุกขกรรมให้ผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2562	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ก.ย.2562	ผกป.	-	-
	5.7 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
	5.7.3 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่ 3 กฟฟ.จุดรวมงาน และ กฟฟ.ในสังกัดที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561					
	5.7.3.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องใน กฟฟ. จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 และกำหนดแผนงานป้องกัน และแก้ไข ปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** ม.ค. 2562 กฟอ.แก่งคอย และ กฟฟ.ในสังกัด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.2562	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	5.8 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส จำนวน 89 สถานี	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	5.9 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 5.9.1 หม้อแปลง 3 เฟส **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	5.9.2 หม้อแปลง 1 เฟส **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.2 แผนปฏิบัติด้าน Techinical Loss 6.2.1 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	6.2.2 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผนแก้ไขอนุมัติหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 4 ฟีดเดอร์	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	6.2.4 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย 6.2.4.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลงจาก โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	6.2.4.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 6.2.4.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-
	6.2.4.3 ตรวจสอบข้อมูลหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) จากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561 และดำเนินการสับเปลี่ยนตามความเหมาะสม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.		
	6.2.4.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2563 สำหรับหม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	6.2.5 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย					
	6.2.5.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจากระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด **<u>เป้าหมาย</u>** 100%, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.		
	6.2.5.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.		
	6.3 แผนปฏิบัติด้าน Non-Techinical Loss					
	6.3.1 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจ ของแต่ละเขต (Cross Check) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	6.3.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูงและอุปกรณ์ประกอบ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูงที่เคยละเมิดการใช้ไฟ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ					
	6.3.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	6.3.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.	-	-
	6.3.10 ประสานงาน กมต. ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.3.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.	-	-
	6.3.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.	-	-
	6.3.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.	-	-
	6.3.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.	-	-
	6.3.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกราย, รายงานทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	6.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses					
	6.4.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน ตรวจสอบที่วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1) **<u>เป้าหมาย</u>** 100%, ตรวจสอบภายใน 7 วัน, รายงานทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	6.4.2 การรายงานความผิดปกติจากตัวแทนจดหน่วยทุกราย (รหัสผิดปกติ 06, 07) **<u>เป้าหมาย</u>** 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงานทุกเดือน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน **<u>เป้าหมาย</u>** มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.,ผบง.		
	8.2 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.,ผบง.		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและปรับปรุงระบบ Access Network	- ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส 1.สฟ.มวกเหล็ก 2.สฟ.วังม่วง	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน — ระดับ 5
- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ — รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน — ระดับ 5
- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ — รอค่าเป้าหมาย
- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bar — 20 วันปฏิทิน

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA ตามระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-มี.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	1.2 สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ					
	1.2.1 ทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ/จัดทำ/ปรับปรุง ข้อตกลงฯ ให้สอดคล้องกับตัววัดในกระบวนการและมาตรฐาน การปฏิบัติงานตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-มี.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	1.2.2 ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงานเพื่อบูรณาการ กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	1.2.3 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., ดำเนินการทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	1.2.4 สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนงานให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	ก.ย.2562	คณะทำงานฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	2.1 ทบทวนกระบวนงานที่ผ่านมา เพื่อกำหนดแนวทางและแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-มี.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	2.2 จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (Work Flow Chart) กำหนด SLA และ QA for SLA **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	ก.พ.-เม.ย.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	2.3 วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	มี.ค.-พ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	2.4 นำเสนอขออนุมัติ ผวก.เพื่อดำเนินการ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.มวกเหล็ก	มิ.ย.-62	คณะทำงานฯ	-	-
	2.5 ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., รายงานทุกไตรมาส	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System)	- รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข., ฝวธ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลั่นกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟส.มวกเหล็ก กฟย.วังม่วง กฟย.ซับสนุ่น	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562	คณะทำงานนักสร้างสุขฯ	(2) 0.300	0.300
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร **<u>เป้าหมาย</u>** ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากรไม่น้อยกว่าปี 2561 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.1 เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (รอค่าเป้าหมาย)	กฟส.มวกเหล็ก กฟย.วังม่วง กฟย.ซับสนุ่น	ต.ค.-พ.ย.2562	คณะทำงานนักสร้างสุขฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 2,238 คน	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.	(2) 4.252	4.252
	2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 1 ครั้ง	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย., ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย., ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.360	0.360

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ
- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า เป้าหมาย จำนวน 98 คน - กฟข. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบษ. = 2 คน **<u>- กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปบ.) หน่วยงานละ 3 คน</u>** - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-มิ.ย.2562	ผกป.	(2) 0.078	0.078

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกป. นทน.(จป)	-	-
	1.6 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยา **<u>การบริการ</u>** เป้าหมาย จำนวน 87 คน (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่มพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-มิ.ย.2562	ผบง.	(2) 0.239	0.239
	1.7 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 รุ่น (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก., ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.180	0.180

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.8 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การบริหารงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 35 คน - อก., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก., ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.084	0.084
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง	2.1 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร แนวทางการทำธุรกิจและเทคนิคเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop และ Smart Home (HIVE) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 35 คน (ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), รก., ชก., รจก., ชจก.)	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก., ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.084	0.084
	2.2 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 90 คน (ผบค., ผปบ. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส. แผนกละ 1 คน, ผลส.กบล. 2 คน	กฟส.มวกเหล็ก	ม.ค.-ก.ย.2562	ฝวบ.,กวว.	(2) 0.216	0.216

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	- การใช้งานระบบ Video Conference **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ไตรมาส	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝปบ.,กรส.	-	-