PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

60th
PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
Brightness for Life Quality
สว่างทั่วทิศ สร้างคุณภาพชีวิตทั่วไทย

คำนำ

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง ได้จัดทำเพื่อใช้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานในส่วนที่ยังมีปัญหา/อุปสรรค เพื่อให้มีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย และเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๓

คณะผู้จัดทำ
ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง

“To be excellent in the Electrical Energy Business
Meet the expectations of the customers and
Contribute values to the society and environment
by using digital technology”

PEA Digital Utility

Keep Improving Existing Business
Enhance New Business
Employ Innovation and Technology
Nourish Human Resource

สารบัญ

หน้า

- **ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม**
  - แผนงาน การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน 1
  - แผนงาน เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) 2
  - แผนงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2
  - แผนงาน งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร 4
  - แผนงาน การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5
  - แผนงาน ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA 6
  - แผนงาน ส่งเสริมการประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงาน อย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) 7

- **ด้านการเงิน**
  - แผนงาน งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ 8
  - แผนงาน งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP) 8
  - แผนงาน บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 9
  - แผนงาน เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 11
  - แผนงาน ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา 12
  - แผนงาน งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย 13
  - แผนงาน งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 15
  - แผนงาน เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) 15

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

- **ด้านลูกค้า**
  - แผนงาน พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) 17
  - แผนงาน การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank 18
  - แผนงาน การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 18
  - แผนงาน การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า 19
  - แผนงาน พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 22
  - แผนงาน งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ 22
  - แผนงาน การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า 26
  - แผนงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน 33
  - แผนงาน การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 34
  - แผนงาน การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 35

- **ด้านกระบวนการภายใน**
  - แผนงาน โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1) 39
  - แผนงาน การพัฒนา Strong Grid 39
  - แผนงาน ควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) 42
  - แผนงาน ปิดงานก่อสร้างตามแผน 44
  - แผนงาน แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร 45
  - แผนงาน งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ 47

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

- **ด้านการเรียนรู้และพัฒนา**
  - แผนงาน แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ 48
  - แผนงาน การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) 48
  - แผนงาน การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร 49
  - แผนงาน การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ. 50
  - แผนงาน การไฟฟ้าดีเด่น 52

- **ภาคผนวก**
  - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติการ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี 2563

ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง

นายสมพงษ์ ปรีเปรม
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นายศุภชัย เอกอุ่น
รองผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ภาค 3 (ภาคกลาง)

นายขจร โปร่งฟ้า
ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 1 ภาคกลาง (จ.พระนครศรีอยุธยา)

นายกฤษดา พงษ์เสริม
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอคลองหลวง

นายณรงค์ วงศ์วัฒนวรรณ
รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอคลองหลวง ด้านเทคนิค

นางนิตย์ โมกสกุล
รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอคลองหลวง ด้านบริหาร

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563 ของ กฟอ.คลองหลวง

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
OC1	1	2	2
	2	1	1
	3	3	5
	4	2	2
รวม	4	8	10
OC2	2	2	2
	4	3	3
รวม	2	5	5
RS1	1	3	3
รวม	1	3	3
กลยุทธ์	**แผนงาน**	**กิจกรรม**	**กิจกรรมตามเป้าหมาย**
3	7	16	18

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านการเงิน ประจำปี 2563 ของ กฟอ.คลองหลวง

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
GOAL	1	1	1
	2	1	1
	3	5	9
	4	4	4
	5	1	1
	6	1	1
รวม	6	13	17
CPI-X	1	2	2
	2	1	1
รวม	3	3	3
กลยุทธ์	**แผนงาน**	**กิจกรรม**	**กิจกรรมตามเป้าหมาย**
2	9	16	20

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี 2563 ของ กฟอ.คลองหลวง

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
CR1	2	3	5
	3	1	1
	4	2	2
	6	3	5
	7	1	1
	8	5	6
รวม	6	15	20
CR2	1	5	11
	2	2	2
	3	1	1
รวม	3	8	14
NM1	1	3	3
รวม	1	3	3
กลยุทธ์	**แผนงาน**	**กิจกรรม**	**กิจกรรมตามเป้าหมาย**
3	10	26	37

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านกระบวนการภายใน ประจำปี 2563 ของ กฟอ.คลองหลวง

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
SO2-OM1	1	4	4
	3	16	17
	4	7	7
	5	1	1
รวม	4	28	29
SO2-IP1	1	1	1
รวม	1	1	1
SO2-RS1	1	2	2
รวม	1	2	2
กลยุทธ์	**แผนงาน**	**กิจกรรม**	**กิจกรรมตามเป้าหมาย**
3	6	31	32

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านเรียนรู้และพัฒนา ประจำปี 2563 ของ กฟอ.คลองหลวง

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
DT1	1	1	1
รวม	1	1	1
HR2-OC1	1	2	2
	2	2	4
รวม	1	4	6
HR2-OM4	2	2	2
รวม	1	2	2
กลยุทธ์	**แผนงาน**	**กิจกรรม**	**กิจกรรมตามเป้าหมาย**
3	3	7	9

1. Goal

1.1 Social and Environment

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

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

4. เป้าหมาย
- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

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

7. เป้าหมาย
- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด 1.2 ตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	ประธาน กฟฟ.โปร่งใสฯ หัวหน้าทีมตรวจติดตาม	ก.พ. 2563 ทุกไตรมาส				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นผ) 57/2563 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2563)	2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟภ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** 1 กิจกรรม	นบท.9 (นายประจบ คงสมโภชน์)	เม.ย. 2563				
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานช่างระบบไฟฟ้า ก่อสร้าง มิเตอร์ และบริการลูกค้าฯ **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงาน และลูกจ้างทุกคน เดือนละ 1 ครั้ง	รจก.(ท)., หผ.ทุกแผนก จป.	ทุกเดือน				
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช๊อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	หผ.ทุกแผนก., จป.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้ำเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการความปลอดภัย	ไตรมาส 3				
	3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆ จุดเสี่ยงที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดพร้อมรายงานผล **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า 5 กม. บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	ผปบ.	ไตรมาส 1-2 (ม.ค.-มิ.ย.2563)				
	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	ผปบ.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 4</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ฝวธ.(ภ2)779 ลว.12 ก.ย.2562 **<u>เป้าหมาย</u>** **<u>1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1</u>** 1 เส้นทาง ระยะทาง 3 กม. **<u>2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2</u>** 3 เส้นทาง ระยะทาง 12 กม.	ผปบ.	เม.ย. 2563				
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	ผปบ.	มิ.ย. 2563				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 3 <u>หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด</u>	ผบค.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2564 **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2563	ผบค.	ต.ค.-ธ.ค.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 4</u> ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟข.ละ 1 ชุมชน	4.1 ให้ความรู้กับนักเรียนของสถานศึกษาในพื้นที่ พร้อมตรวจสอบ ซ่อมแซม และติดตั้ง RCD ในจุดที่จำเป็น **<u>เป้าหมาย</u>** โรงเรียน 1 แห่ง	ผบค., ผกส., ผมต., ผปบ.	ก.พ. 2563				
	4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชาร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับ เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป **<u>เป้าหมาย</u>** ชุมชน 1 แห่ง	ผบค., ผกส., ผมต., ผปบ.	ก.พ. 2563				
	4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา **<u>เป้าหมาย</u>** โรงเรียน 1 แห่ง	ผบค., ผกส., ผมต., ผปบ.	ก.พ. 2563				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

4. เป้าหมาย
- 80 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกแผนก ผบห. รายงาน	ทุกเดือน				
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพตามที่ กฟภ.กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกแผนก ผกส. รายงาน	ทุกเดือน				
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ.กำหนด	ทุกแผนก ผบห. รายงาน	ทุกเดือน				

1. Goal

1.2 Finance

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน GOAL (Finance)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบรูณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 4.83

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders
- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย
- ร้อยละ 4.83
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ผบป.	ม.ค.-ก.ย.2563				
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	รจก.(บ), ผบป.	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 3</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ **<u>เป้าหมาย</u>** - ประเภทราชการ (รอค่าเป้าหมาย) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (รอค่าเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (รอค่าเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายย่อย (รอค่าเป้าหมาย) - รวมทุกประเภท (รอค่าเป้าหมาย)	รอง(บ), หผ.บป.	ทุกเดือน				
	3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกินร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) **<u>หมายเหตุ</u>** ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือนำส่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง	รอง(บ), หผ.บป.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรืองดดำเนินคดีครบทุกราย 3.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรืองดดำเนินคดีครบทุกราย 3.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน ไม่เกินร้อยละ 10 - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ฯ ที่บิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือให้งดการดำเนินคดีครบทุกราย	รอง(บ), หผ.บป. รอง(บ), หผ.บป. รอง(บ), หผ.บป.	ทุกเดือน ทุกเดือน ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ผกม.กอก.	ผบป., ผมต.	ทุกเดือน				
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดจาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1.เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2.อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	ผบป.	ทุกเดือน				
	3.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100	ผปบ., ผบป.	ทุกเดือน				
<u>แผนงานที่ 4</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ผบค.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ผบค., ผปบ.	ทุกเดือน				
	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	ผปบ.,	ม.ค.-ก.ย. 2563				
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น ร้อยละ 100	ผปบ.	มี.ค. 2563				
<u>แผนงานที่ 5</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	ผปบ.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 6</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100) **<u>ประกอบด้วย</u>** 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยฯ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต	ทุกแผนก	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คขก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน GOAL (Finance)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบรูณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่า 31,723 ล้

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders
- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	หผ.ทุกแผนก	ม.ค.-ก.ย.2563				
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 ผบป.รายงานทุกเดือน กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ทุกแผนก	ม.ค.-ก.ย.2563				
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) **<u>เป้าหมาย</u>** ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอค่าเป้าหมาย) ระบบงาน WMS เท่ากับ 90% ขึ้นไป	ผกส., ผปบ., ผมต.	ทุกเดือน				

2. Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.40
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.33
- ร้อยละ 10
- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
<u>แผนงานที่ 2</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต						
	2.1.1 จัดกิจประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)	ผบค.	ทุกเดือน				
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต	ผบค.	ม.ค.-มี.ค.2563				
	- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20	ผบค.	ทุกเดือน				
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	ผบค.	ทุกเดือน				
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- รายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน						
	2.2.1) จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active)	ผบค., ผบป.	ทุกเดือน				
	<u>เป้าหมาย</u>						
	กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	2.2.2) จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)	ผบค., ผบป.	ทุกเดือน				
	2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx **<u>เป้าหมาย</u>** - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ผบป., ผปบ.	ทุกเดือน				
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 รายงานผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟอ.คลองหลวง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	ผบค.	ทุกเดือน				
<u>แผนงานที่ 4</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกรายที่ซื้อไฟจาก SPP	ผบค.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	ผบค.	ม.ค.-มี.ค.2563				
<u>แผนงานที่ 6</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	ผบค	ม.ค.-ส.ค.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	6.2.2 สรุปข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** - สรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟอ.คลองหลวง ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผบค	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	6.2.4 สรุปข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอค่าเป้าหมาย)	ผบค.	ทุกเดือน				
	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	ผบค.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	ผบค.	ทุกเดือน				
<u>แผนงานที่ 7</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	7.1 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) 7.1.2 งานที่ขออนุมัติตามแผนงานปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2 แห่ง 1. กฟอ.ลำลูกกา 2. กฟอ.คลองหลวง (รอสร้างพร้อมสำนักงานใหม่)	ฝวบ.,กกค., กฟอ.คลองหลวง	ม.ค.-ธ.ค.2563				
<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	ทุกแผนก	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) **<u>เป้าหมาย</u>** ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.ภายใน ก.พ. 2563	ทุกแผนก	ม.ค.-มี.ค.2563				
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	ผบค., FM	ทุกไตรมาส				
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	ผบค., ผบป.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ **<u>เป้าหมาย</u>** - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5	ผบค., ผบป.	ม.ค.-ก.ย. 2563				
	8.7 ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ</u>** สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.1 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ผกส. ฝวธ.(ภ3) กฟจ.ปท., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟอ.ลก., กฟอ.ลลก., กฟอ.คล.	ทุกเดือน ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563	 ฝวธ.(ภ3) ฝปบ.,กปบ., ฝวบ.,กบล., กฟจ.ปท., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟอ.ลก., กฟอ.ลลก., กฟอ.คล.			

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (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 กฟอ.คลองหลวง จำนวน 2 ราย **<u>หมายเหตุ</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ผบค., ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (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 กฟอ.คลองหลวง จำนวน 2 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลักตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ผบค.	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (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 Status ร้อยละ 100 กฟอ.คลองหลวง จำนวน 4 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ผบค.	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)						
	1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** กฟอ.คลองหลวง จำนวน 57 ราย	ผบค.	ม.ค.-ก.พ.2563				
	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus **<u>เป้าหมาย</u>** 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	ผบค., KMAR.	ทุกไตรมาส				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus **<u>เป้าหมาย</u>** - ผจก.กฟอ.คลองหลวง จำนวน 6 ราย/ไตรมาส	ผบค.	ทุกไตรมาส				
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 **(2ราย)** - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 **(2ราย)** - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 **(4 ราย)** - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 **(12ราย)**	ผบค.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 **(2ราย)** - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 **(2ราย)** - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 **(4 ราย)** - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 **(12ราย)** <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2563 **จัดไตรมาส 2 หรือ 3**				
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ **<u>เป้าหมาย</u>** - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	ผบค.	ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ผบค.	ทุกไตรมาส				
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ผบค.	มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563				
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 2</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า **(ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)** - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 10 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ <u>ภายใน 20 วัน</u> (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u> (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ทุกเดือน ทุกเดือน ทุกเดือน ทุกเดือน ทุกเดือน				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) **<u>เป้าหมาย</u>** - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	ผบค., ผบป.	ทุกเดือน				
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2563 แผน กฟข. จัดอนุมัติอบรม				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Customer** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรโดยสร้าง Advantaged Portfolio

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100
- 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	ผบค.	ม.ค.-มี.ค.2563 **รอรายชื่อที่ทำการตลาด และอนุมัติอบรม**				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส						
	1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	ผบค.	ทุกไตรมาส				

<table>
<tr><th rowspan="2">8. แผนงาน / โครงการ / งาน
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</th><th rowspan="2">9. แผนปฏิบัติ
(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)
(Activities / Action Steps)</th><th rowspan="2">แผนกที่
รับผิดชอบ</th><th rowspan="2">ระยะเวลาการ
ดำเนินงาน</th><th colspan="4">ผลการปฏิบัติงาน</th></tr>
<tr><th>ไตรมาสที่ 1</th><th>ไตรมาสที่ 2</th><th>ไตรมาสที่ 3</th><th>ไตรมาสที่ 4</th></tr>
<tr><td></td><td>1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้าง
ขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบ
ซ่อมแซมและบำรุงรักษา
- มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้าง
เป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน
- มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา
เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน
- บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์
(ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561)

<u>เป้าหมาย</u>
- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและ
ติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง)
- จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์
และดำเนินการก่อสร้างให้</td><td>ผบค., ผปบ.</td><td>ทุกไตรมาส</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	เกิน ๒๕๐ ๑,๕๐๐ เควีเอ	เกิน ๑,๕๐๐ เควีเอ ขึ้นไป
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวาด์ ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓
๖	ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓

3. Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**	**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**4. เป้าหมาย**
- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- 2.91 ครั้ง/ราย/ปี
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	- 1.075 ครั้ง/ราย/ปี
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- 69.84 นาที/ราย/ปี
		- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ	- 14.86 นาที/ราย/ปี
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- ร้อยละ 5.18
		- ความพึงพอใจด้านคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.	- ระดับ 4.39

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**7. เป้าหมาย**
- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย	- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.คลองหลวง (1งาน) 0.5 วงจร-กม.	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.คลองหลวง (9งาน) 2.18 วงจร-กม.	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.คลองหลวง (5งาน) 1.75 วงจร-กม.	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.คลองหลวง (10งาน) 8.22 วงจร-กม.	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	ผปบ., ผกส.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต.	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกัน ในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูล ตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย **<u>เป้าหมาย</u>** 95% , รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด)	ผปบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	3.13 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 3.13.2 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง **<u>เป้าหมาย</u>** กฟอ.คลองหลวง สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	ผปบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	3.14 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	ผปบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	3.15 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้า ครบ 100% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	ผปบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	3.16 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) **<u>เป้าหมาย</u>** - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	3.17 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50 วงจร (กฟฟ.ชั้น 1-3 ละ 2 งาน MR2000)	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	3.18 ประเมินผลการป้องกันและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้อุปกรณ์และสัตว์ **เป้าหมาย** - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10	ผปบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	3.19 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.19.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) **เป้าหมาย** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.คลองหลวง 900 เครื่อง	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	3.19.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) **เป้าหมาย** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.คลองหลวง 38 เครื่อง	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ ฝคพ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บห) 1507/2561 ลว. 20 เม.ย. 2561) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต.	ม.ค.-ก.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	4.5 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2563 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน - กฟอ.คลองหลวงหม้อแปลง 1 เฟส 31 เครื่อง - กฟอ.คลองหลวงหม้อแปลง 3 เฟส 149 เครื่อง	ผปบ.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4 (ยกเว้นหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30 % 1 เฟส ขนาดไม่เกิน 30 kVA และหม้อแปลง 3 เฟส ขนาดไม่เกิน 50 kVA) - กฟอ.คลองหลวง สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 (118เครื่อง) และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 (842 เครื่อง)	กบล.ก.1, ผปบ.	ต.ค.-ธ.ค.2563				
	4.7 ตรวจสอบที่มิเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผนกที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน			
				ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต.	ม.ค.-ก.ย.2563				
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส - ปี 2561 = 100 % - ปี 2562 = 80 % - ปี 2563 = 60 %	ผกส.	ม.ค.-ก.ย.2563				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

4. เป้าหมาย
- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

7. เป้าหมาย
- รอเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการภายในเดือน พ.ค. 2563	รจก(ท), นบท.9 หผ., ชผ., นักวิชาการ	ม.ค. 2563				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	- ร้อยละ 100
		- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	- 80 ล้าน kWh

	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	- รอค่าเป้าหมาย
		- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) **<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ.	กวว.ก.1, ผบค.	ม.ค.-ก.ย.2563				
	1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคไฟฟ้าสาธารณะ และ สำนักงาน กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมาย จาก กสพ.	ผบค.	ม.ค.-ก.ย.2563				

4. Learning and Growth

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Learning and Growth** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	1.1 การพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning (กฟก.3)	คณะทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงาน		ม.ค.2563				
	1.1.2 จัดทำแผนใช้งาน		ม.ค.-มี.ค.2563				
	1.1.3 ดำเนินงานตามแผน		เม.ย.-มิ.ย.2563				
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2						
<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	2.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ทุกแผนก	ทุกเดือน				
	<u>เป้าหมาย</u> พนักงานทุกระดับร้อยละ 100						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Learning and Growth** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร - ร้อยละ 100
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill - ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**
- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 1</u> การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	หผ.ทุกแผนก	ทุกเดือน				
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	หผ.ทุกแผนก	ม.ค.-พ.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. และ สรก.(ภ3) เพื่อพิจารณากลั่นกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม กฟก.1 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม 2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง **<u>เป้าหมาย</u>** ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้างไม่น้อยกว่าปี 2562 2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุขขององค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ธ.ค. 2563	รอง(บ), คณะทำงาน คณะทำงาน คณะทำงาน	ทุกไตรมาส ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-พ.ย.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 2,618 คน กฟอ.คลองหลวง มีพนักงานและลูกจ้าง รวม 99 คน เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่า 80 คน	นบท.9 (นางขวัญใจ ประเสริฐศักดิ์), หผ.บห.	ม.ค.-ส.ค.2563				

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

7. เป้าหมาย
- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
<u>แผนงานที่ 2</u> การไฟฟ้าดีเด่น	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50 - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40 - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30 **<u>หมายเหตุ</u>** ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กรประจำปี 2563	ทุกแผนก	ม.ค.-มิ.ย.2563				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**แผนกที่รับผิดชอบ**	**ระยะเวลาการดำเนินงาน**	**ผลการปฏิบัติงาน**			
				ไตรมาสที่ 1	**ไตรมาสที่ 2**	**ไตรมาสที่ 3**	**ไตรมาสที่ 4**
	2.2 นำการไฟฟ้าดีเด่นที่ได้รับเลือกเป็น Best Practice ขององค์กรไปขยายผล **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.1 จำนวน 1 แห่ง	กอก.ก.1	ม.ค.-ธ.ค.2563				

ภาคผนวก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง
ที่ ก.๑ กฟอ.คล. ๐๑ /๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติการ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติการ การทำรายงานผลการดำเนินกิจกรรม ตามแผนปฏิบัติของ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้สามารถรองรับและสอดคล้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. และ กฟก.๑ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้.-

ก.คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.คลองหลวง

๑. นายกฤษดา	พงษ์เสริม	ผจก.	ประธาน
๒. นายณรงค์	วงศ์วัฒนวรรณ	รจก.(ท)	รองประธาน
๓. นางนิตย์	โมกสกุล	รจก.(บ)	รองประธาน
๔. นายประจบ	คงสมโภชน์	นบท.๙	กรรมการ
๕. นางขวัญใจ	ประเสริฐศักดิ์	นบท.๙	กรรมการ
๖. นายเรวัต	หุ่นดี	ผชน.๘	กรรมการ
๗. นายสนิท	ทองชิต	หผ.กส.	กรรมการ
๘. นายอภิยุต	สุวรรณศรี	หผ.ปบ.	กรรมการ
๙. นายนิมิตร์	บุญคุ้ม	หผ.มต.	กรรมการ
๑๐. นางมัณฑารพ	เลาหบุตร	ชผ.บห.รษ.หผ.บห.	กรรมการ
๑๑. นางเบญจวรรณ	ศิริวิทยารักษ์	หผ.บป.	กรรมการ
๑๒. นายพรศักดิ์	จรณธรรม	หผ.บค.	กรรมการและเลขานุการ
๑๓. นางสาวเปรมจิตร	กล่ำทอง	พคค.๕	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ วางนโยบาย กำหนด กำกับดูแล ตรวจติดตามประเมินผล และเป็นที่ปรึกษาการจัดทำแผน/รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓ จัดส่งให้ กฟก.๑ ตามกำหนด

ข.คณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.คลองหลวง

๑. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑.๑ นายสนิท	ทองชิต	หผ.กส.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๑.๒ นายเริงฤทธิ์	สัมมาทรัพย์	ชผ.กส.	รองหัวหน้าอนุกรรมการ
๑.๓ น.ส.พรแก้ว	บัวเทศ	วศก.๖ ผกส.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๑.๔ น.ส.มัลลิกา	แก้วโสดา	นทน.๔ (จป.ว)	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๕ นายธนากร	มณีโชติ	พชง.๔ ผกส.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. ด้านการเงิน...

๒. ด้านการเงิน

๒.๑ นางเบญจวรรณ	ศิริวิทยารักษ์	หผ.บป.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๒.๒ นางจันทรประภา	วินิจ	ชผ.บป.	รองหัวหน้าอนุกรรมการ
๒.๓ น.ส.ชัชฎาภรณ์	ฝูงชมเชย	นบช.๗ ผบป.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๒.๔ น.ส.ธัญวรัตม์	โมกสกุล	นบช.๔ ผบป.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. ด้านลูกค้า

๓.๑ นายพรศักดิ์	จรณธรรม	หผ.บค.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๓.๒ นายเทพพนม	สูตรสุข	พชง.๗ ผบค.	รองหัวหน้าอนุกรรมการ
๓.๓ นายศุภเดช	ชูศรี	วศก.๖ ผบค.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๓.๔ นายอภิชาติ	หุ่นดี	พชง.๔ ผบค.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓.๕ น.ส.สุดารัตน์	ศรียา	พชง.๔ ผบค.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๔. ด้านกระบวนการภายใน

๔.๑ นายอภิยุต	สุวรรณศรี	หผ.ปบ.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๔.๒ นายนิมิตร์	บุญคุ้ม	หผ.มต.	รองหัวหน้าอนุกรรมการ
๔.๓ นายยงยุทธ	เรืองสุวรรณ์	ชผ.มต.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๔.๔ นายพิเชฎฐ์	ขำประยูร	พชง.๖ ผปบ.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๔.๕ นายพีรพล	สุขชูศรี	พชง.๔ ผปบ.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๕. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

๕.๑ นางมัณฑารพ	เลาหบุตร	ชผ.บห.รษ.หผ.บห.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๕.๒ น.ส.ชลธิชา	ณรัญรักษ์	นบท.๔ ผบห.	รองหัวหน้าอนุกรรมการ
๕.๓ น.ส.พัชรี	สุริยรังษี	ชบค.ผบห.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๕.๔ น.ส.นฤมล	ลิ้มเรืองอนันต์	ชชง.ผกส.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

แต่งตั้งคณะทำงาน จัดทำหนังสือแผนปฏิบัติการ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓

๑. นายประจบ	คงสมโภชน์	นบท.๙	ประธานคณะทำงาน
๒. นายยงยุทธ	เรืองสุวรรณ์	ชผ.มต.	คณะทำงาน
๓. น.ส.พรแก้ว	บัวเทศ	วศก.๖ ผกส.	คณะทำงาน
๔. นายยุทธนา	พิทักษ์วงษ์	วศก.๕ ผปบ.	คณะทำงาน
๕. น.ส.มัลลิกา	แก้วโสดา	นทน.๔ (จป.ว)	คณะทำงาน

โดยมีหน้าที่ ดังนี้....

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผน/รายงานผลแผนปฏิบัติการของ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓

๒. ปรับปรุงแผน/รายงานผลแผนปฏิบัติการของ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ปี ๒๕๖๓ ที่มีการแบ่งมุมมองเป็น ๕ ด้าน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมรายงานผลแผนให้คณะกรรมการแผนปฏิบัติการ ของ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓ ทราบภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป/ทุกไตรมาส

๓. เร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน ทั้งนี้ให้แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ เรียบเรียง และจัดทำหนังสือแผนปฏิบัติ กฟอ.คลองหลวง ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นรูปเล่ม/แผนกบริหารงานทั่วไป จัดส่งให้ กฟก.๑ และแจกจ่ายให้ส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

(นายกฤษดา พงษ์เสริม)
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง

๗.๑ กฟอ.คล. ๐๑/๒๕๖๓

60th

PEA

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

Brightness for Life Quality

สว่างทั่วทิศ สร้างคุณภาพชีวิตทั่วไทย