



# แผนปฏิบัติการ

ประจำปี 2562



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประตุน้ำพระอินทร์  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจวบคีรีขันธ์

| มุมมอง                     | จำนวน      |              |           |            | งบประมาณ (ล้านบาท) |         |         |     | หน้า  |
|----------------------------|------------|--------------|-----------|------------|--------------------|---------|---------|-----|-------|
|                            | กลยุทธ์    | ตัวชี้วัด    | แผนงาน    | กิจกรรม    | งบลงทุน            | งบทำการ | งบอื่นๆ | รวม |       |
| 1. Goal                    |            |              |           |            |                    |         |         |     |       |
| 1.1 Social and Environment | 3          | 3            | 7         | 15         | -                  | -       | -       | -   | 1-6   |
| 1.2 Finance                | 2          | 5            | 6         | 12         | -                  | -       | -       | -   | 7-12  |
| 2. Customer                | 3          | 11           | 9         | 28         | -                  | -       | -       | -   | 13-40 |
| 3. Internal Process        | 4          | 15           | 9         | 26         | -                  | -       | -       | -   | 41-58 |
| 4. Learning and Growth     | 3          | 4            | 5         | 13         | -                  | -       | -       | -   | 59-65 |
| รวม                        | 15 กลยุทธ์ | 38 ตัวชี้วัด | 36 แผนงาน | 94 กิจกรรม | -                  | -       | -       | -   |       |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจวบคีรีขันธ์

| มุมมอง                                    | กลยุทธ์ (ภาค 3)                             | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                        | แผนงาน                                                                                                       | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|------|
|                                           |                                             |                                                                                                             |                                                                                                              | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |      |
| 1. Goal<br><br>1.1 Social and Environment | OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน    | - ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)<br><br>- ค่าดัชนีประสิทธิภัยของ กฟภ.<br><br>(Disabling Injury Index : vDI ) | OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน                                                                 | -                                 | -              | -              | 1-2  |
|                                           |                                             |                                                                                                             | OC1.2 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.                                                                     | -                                 | -              | -              | 2    |
|                                           |                                             |                                                                                                             | OC1.3 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)                                                              | -                                 | -              | -              | 2    |
|                                           |                                             |                                                                                                             | OC1.4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                       | -                                 | -              | -              | 3-4  |
|                                           |                                             |                                                                                                             | OC1.5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร                                                                     | -                                 | -              | -              | 4    |
|                                           | OC2 Stakeholder Engagement                  | - ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.                                                               | OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.                                            | -                                 | -              | -              | 5    |
|                                           | RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ | -                                                                                                           | RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร |                                   |                |                | 6    |
| สรุป : 7 แผนงาน<br>15 กิจกรรม             | 3 กลยุทธ์                                   | 3 เกณฑ์วัด                                                                                                  | รวม                                                                                                          | -                                 | -              | -              |      |
|                                           |                                             |                                                                                                             | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                     | -                                 |                |                |      |

| มุมมอง                        | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                   | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                  | แผนงาน                                                        | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                               |                                                   |                                                                                                                                                       |                                                               | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 1.2 Finance                   | - สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ | - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)<br>- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)<br>- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) | 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด                        | -                                 | -              | -              | 7-8   |
|                               |                                                   |                                                                                                                                                       | 5 เปรียบเทียบเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม                           | -                                 | -              | -              | 8-9   |
|                               |                                                   |                                                                                                                                                       | 6 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา | -                                 | -              | -              | 9     |
|                               |                                                   |                                                                                                                                                       | 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย            | -                                 | -              | -              | 10-11 |
|                               | - การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ           | - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง<br>- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค                                                                         | 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน                         | -                                 | -              | -              | 12    |
|                               |                                                   |                                                                                                                                                       | 2 เปรียบเทียบการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm          | -                                 | -              | -              | 12    |
| สรุป : 6 แผนงาน<br>12 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                         | 5 เกณฑ์วัด                                                                                                                                            | รวม                                                           | -                                 | -              | -              |       |
|                               |                                                   |                                                                                                                                                       | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                      | -                                 |                |                |       |

| มุมมอง                        | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                              | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                    | แผนงาน                                                                                                                         | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 2. Customer                   | CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | <ul style="list-style-type: none"><li>- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value</li></ul> | CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง | -                                 | -              | -              | 14    |
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CR1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า                             | -                                 | -              | -              | 15-19 |
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CR1.3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า                    | -                                 | -              | -              | 20    |
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CR1.5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)                                                            | -                                 | -              | -              | 20-22 |
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CR1.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ                                                                              |                                   |                |                | 22-26 |
|                               | CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ          | <ul style="list-style-type: none"><li>- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ</li><li>- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value</li></ul> | CR2.1 รักษาฐานลูกค้า High Value                                                                                                | -                                 | -              | -              | 28-35 |
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CR2.2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า                                                                                  | -                                 | -              | -              | 36    |
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CR2.3 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)                                                                   | -                                 | -              | -              | 37    |
|                               | NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง   | - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                                           | NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                                                                                           | -                                 | -              | -              | 38-40 |
| สรุป : 9 แผนงาน<br>28 กิจกรรม | 3 กลยุทธ์                                                                    | 11 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                                                                                             | รวม                                                                                                                            | -                                 | -              | -              |       |
|                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                       | -                                 |                |                |       |

| มุมมอง              | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                               | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                       |                       | หน้า                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
|                     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                       | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2)        | งบอื่นๆ<br>(3)        |                                  |
| 3. Internal Process | OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย                       | - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)<br>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.<br>- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูลระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูลระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS | OM1.2 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)<br>OM1.4 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขพ.3)<br>OM1.5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid<br>OM1.6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)<br>OM1.8 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน | -<br>-<br>-<br>-<br>-             | -<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>- | 42<br>42<br>43-45<br>46-51<br>52 |
|                     | OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย Smart Grid                             | - ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | OM2.2 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและปรับปรุงระบบ Access Network                                                                                                                            | -                                 | -                     | -                     | 53                               |
|                     | OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน | - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน<br>- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ<br>- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง Doing Business : World Bank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | OM4.1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการ ตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.<br>OM4.2 แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล                           | -<br>-                            | -<br>-                | -<br>-                | 54-55<br>56                      |
|                     | RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ                                   | - การดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน<br>- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                      | -                                 | -                     | -                     | 57-58                            |
|                     | สรุป : 9 แผนงาน<br>26 กิจกรรม                                                 | 4 กลยุทธ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 15 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                                           | รวม                               | -                     | -                     | -                                |
|                     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                                                                                                                              | -                                 |                       |                       |                                  |

| มุมมอง                                                                                                                                     | กลยุทธ์ (ภาค 3)                                                           | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                    | แผนงาน                                                                                                                  | งบประมาณประจำปี 2562<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                                                                                                                                            |                                                                           |                                                                                                                                                         |                                                                                                                         | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 4. Learning and Growth                                                                                                                     | HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)                                      | - ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ<br>เพื่อการประเมินผล<br><br>- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร<br>และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility | HR1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.                                                                     | -                                 | -              | -              | 59-60 |
|                                                                                                                                            | HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)                                    | - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา                                                                                                                 | HR2.1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)                                                                   | -                                 | -              | -              | 61-63 |
|                                                                                                                                            |                                                                           |                                                                                                                                                         | HR2.2 แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานของ<br>องค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง | -                                 | -              | -              | 63    |
|                                                                                                                                            |                                                                           |                                                                                                                                                         | HR2.3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อ<br>การดำเนินธุรกิจ                                    | -                                 | -              | -              | 64    |
| DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยี<br>ดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของ<br>การบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพ<br>ของกระบวนการดำเนินงาน | - ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล<br>เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร | DT1.1 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร<br>(Digital Platform)                                                                    | -                                                                                                                       | -                                 | -              | 65             |       |
| สรุป : 5 แผนงาน<br>13 กิจกรรม                                                                                                              | 3 กลยุทธ์                                                                 | 4 เกณฑ์วัด                                                                                                                                              | รวม                                                                                                                     | -                                 | -              | -              |       |
|                                                                                                                                            |                                                                           |                                                                                                                                                         | รวม งบประมาณประจำปี 2562                                                                                                | -                                 |                |                |       |

# 1. *Goal*

## 1.1 Social and Environment

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

## 4. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

## 7. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

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



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>สถานที่                                               | 11<br>ช่วงเวลา                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p>     | <p>4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ<br/><u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 20 คน</p> <p>4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน</p> <p>4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน</p> <p>4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเเตื่อนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day)<br/><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่นๆให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล<br/><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ปโน. ไม่น้อยกว่า 5 กม.</li> <li>- บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ</li> </ul> | <p>กฟฟ.ปโน</p> <p>กฟฟ.ปโน</p> <p>กฟฟ.ปโน</p> <p>กฟฟ.ปโน</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ก.ย.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>จป.กฟฟ.ปโน.,<br/>(ทุกแผนก)</p> <p>จป.กฟฟ.ปโน.,<br/>(ทุกแผนก)</p> <p>จป.กฟฟ.ปโน.,<br/>(ทุกแผนก)</p> <p>ผปบ.</p> |                                                                   |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                               | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร                                 | 4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน<br>ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/<br>ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด<br>ความปลอดภัยต่อประชาชน<br><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน. รายงานทุกไตรมาส | กฟฟ.ปโน       | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.               |                                                                   |                  |
|                                                                                | 5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสาร<br>ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน<br>พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS<br><u>เป้าหมาย</u><br>กฟฟ.ปโน. ไม่น้อยกว่า 10 กม.       | กฟฟ.ปโน       | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.               |                                                                   |                  |
|                                                                                | 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณา<br>ตามความเหมาะสม<br><u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 แห่ง<br>( หน้าเทศบาลพระอินทราชา)                                                                                    | กฟฟ.ปโน       | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผปบ.               |                                                                   |                  |

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล  
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ในการดำเนินงานของ กฟผ.

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ในการดำเนินงานของ กฟผ.

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)     | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                              | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ<br>ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ. | - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความ<br>พึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม<br>และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด<br><u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด | กฟผ.ป.นอ.     | ม.ค.-ก.ย.2562  | ผบค.               |                                                                  |                  |

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

## 4. เป้าหมาย

-

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

## 7. เป้าหมาย

-

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

# 1. *Goal*

## 1.2 Finance

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 4</b> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด                        | <b>4.1</b> ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า<br><b>เป้าหมาย</b><br>- ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนด ปี 2562)<br>- ประเภทราชการ 187%<br>- ประเภทรัฐวิสาหกิจ 100%<br>- ประเภทเอกชนรายใหญ่ 100%<br>- ประเภทเอกชนรายย่อย 63% | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               |                                                     |                  |
|                                                                                | <b>4.2</b> ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่นั้นเดือน ต.ค. 2560 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ<br><b>เป้าหมาย</b> ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ถึงอัยการสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย                                                               | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               |                                                     |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)     | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <p>แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 4 ประเภท<br/>- งานก่อสร้างให้ผขฟ.</p> | <p>4.3 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด<br/>จาก T:Code :ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100)<br/><u>เป้าหมาย</u> ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงาน<br/>ดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จ ภายใน 2 เดือน<br/>นับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP</p>                     | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               |                                                     |                  |
|                                                                                    | <p>5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สิน<br/>ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง<br/><u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ<br/>(C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5%<br/>(โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)<br/>กฟฟ.ปนอ. (รอกำเป้าหมายจาก กฟก.1)</p> | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               |                                                     |                  |
|                                                                                    | <p>5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ<br/><u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท)<br/>กฟฟ.ปนอ. (รอกำเป้าหมายจาก กฟก.1)</p>                                                                                                                                                      | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               |                                                     |                  |

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก   | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย</p>     | <p>- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 (100%)</p> <p><u>ประกอบด้วย</u> (รอรายละเอียดจากสายงานภาค 3)</p> <p>1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต)</li> <li>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.)</li> <li>- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย</li> <li>- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบบมิตอร์</li> <li>- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตก ไฟดับ และข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า (I.LH)</li> <li>- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5)</li> <li>- งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)</li> </ul> | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.,ผปป., ผกส.,ผมต. |                                                     |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2. งบประมาณที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (แผน 3 และ 4)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนทางไกล (คพก.)</li> <li>- งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คชก.2)</li> <li>- งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)</li> </ul> |               |                |                    |                                                     |                  |

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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                      | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน                         | 1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค<br><u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)<br>กฟฟ.ปนอ. (รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1)      | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               |                                                     |                  |
|                                                                                | 1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X)<br><u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ<br>กฟฟ.ปนอ. (รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1)    | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบป.               |                                                     |                  |
| <u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน<br>(Time Confirm)         | - เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)<br>ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02)<br><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปนอ. (รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1) | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผกส.,ผมต.          |                                                     |                  |

## 2. Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                     | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง</p> | <p>1.1 ผวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผพร., ผพท., ผวธ.(ภ1, ภ.2, ภ.4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) การขอใช้ไฟฟ้า</li> <li>(2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า</li> <li>(3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง</li> <li>(4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน</li> <li>(5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์</li> </ol> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet</li> </ul> | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบค.               |                                                                  |                  |
|                                                                                                                                                    | <p>1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟท.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- ผวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | กฟฟ.ป.นอ.     | มิ.ย.-ธ.ค.2562 | ผบค.               |                                                                  |                  |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้</p> <p>(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย</p> <p>(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย</p> <p>(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน</p> <p>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p> <p>(1) <u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง</p> <p>(2) <u>จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที</p> <p>- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>- ฝวธ.(ภ3) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.,ผบป.          |                                                                  |                  |

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





| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                                          | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10<br>สถานที่                     | 11<br>ช่วงเวลา                            | 12<br>หน่วยงานหลัก      | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า</p> <p><u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)</p> | <p>3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส</p> <p>5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)</p> <p>5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส</li> <li>- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส</li> </ul> | <p>กฟฟ.ป.นอ.</p> <p>กฟฟ.ป.นอ.</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบค.</p> <p>ผบค.</p> |                                                                  |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10<br>สถานที่                              | 11<br>ช่วงเวลา                         | 12<br>หน่วยงานหลัก                 | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100*</li> <li>- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100*</li> <li>- ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100*</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ</p>    | กฟฟ.ปนอ.                                   | ม.ค.-ธ.ค.2562                          | ผบป.                               |                                                                  |                  |
|                                                                                | <p>5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน</p> <p><b>เป้าหมาย</b> มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน ราย (รอกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")</p> <p>กฟฟ.ปนอ. (รอกำหนดค่าเป้าหมายจาก กฟก.1)</p> | <p>กฟฟ.ปนอ.</p> <p>ม.ค.</p> <p>144.49%</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ก.พ. มี.ค.</p> | <p>ผบค.,ผบป.</p> <p>เม.ย. พ.ค.</p> | <p>มิ.ย. ก.ค.</p>                                                | <p>ส.ค. ก.ย.</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา                                                                | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ                 | 5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า<br>5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)<br><u>เป้าหมาย</u><br>- ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง<br>- ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-ธ.ค.2562<br><br>ม.ค.-ธ.ค.2562<br><br>ม.ค.-มี.ค.2562<br><br>ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.               |                                                                  |                  |
|                                                                                | 7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส                                                                                                                                                                                                                                                                   | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-ธ.ค.2562                                                                 | ผบค.               |                                                                  |                  |

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





| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>- กรท. จัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business</li> </ul> | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                                  |                  |

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษากฎเกณฑ์การค้าที่สำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษากฎเกณฑ์การค้าที่สำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุนกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.1.2 ลูกค้ำกลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br/>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง<br/>ของลูกค้ำ (Patrol)<br/>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br/>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ<br/>จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br/>FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน<br/>(Thermal Viewer)<br/>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br/>FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้ำที่มี<br/>ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br/><u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ำกลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 9 ราย</p> <p>1.1.3 ลูกค้ำกลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br/>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง<br/>ของลูกค้ำ (Patrol)<br/>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br/>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และ<br/>การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br/>FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน<br/>(Thermal Viewer)<br/>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br/><u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ำกลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 9 ราย</p> | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.,ผปป.,<br>ผบป. |                                                                  |                  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | กฟฟ.ปนอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.,ผปป.,<br>ผบป. |                                                                  |                  |













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

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

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า 6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

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

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

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

### **3. Internal Process**

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟภ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟภ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบ GIS

## 4. เป้าหมาย

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

## 7. เป้าหมาย

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                          | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 2</b> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย<br>(คพจ.1)                    | 2.7 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่<br>ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ระยะที่ 2 (คพม.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.<br>ทุกราย)<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานทุกไตรมาส               | กฟฟ.ปณอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                    |                  |
|                                                                                | 2.8 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คพก.)<br>(ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกราย)<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานทุกไตรมาส<br>ไม่มีค่าเป้าหมายเนื่องจากจะปิดโครงการในปี 2562 | กฟฟ.ปณอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                    |                  |
|                                                                                | 2.9 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทาง<br>การเกษตร ระยะที่ 2 (คชก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.<br>ทุกราย)<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานทุกไตรมาส, ทุกราย              | กฟฟ.ปณอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                    |                  |
| <b>แผนงานที่ 4</b> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า<br>(คชฟ.3)             | - ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC<br>ในตัวเมือง<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส<br>จำนวน 3 วงจร-กม.                                                           | กฟฟ.ปณอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบค.               |                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่                                                                   | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                           | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                    | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 5</b> แผนงานการพัฒนา Strong Grid                                  | <p>5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ</p> <p>5.1.1 นำข้อมูล GIS เฟส 2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด</p> <p><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส</p> <p>5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละ 99, รายงานทุกไตรมาส</p> <p>5.1.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส</p> <p>5.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า</p> <p>5.5.1 งานตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง, ระบบจำหน่าย แรงต่ำ, มิเตอร์ และสายสื่อสาร</p> <p><b>เป้าหมาย</b> กฟภ.ปณอ. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน ไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส</p> | <p>กฟภ.ปณอ.</p> <p>กฟภ.ปณอ.</p> <p>กฟภ.ปณอ.</p> <p>กฟภ.ปณอ.</p> <p>กฟภ.ปณอ.</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ก.ย.2562</p> | <p>ผบบ.,ผมต.</p> <p>ผบบ.</p> <p>ผมต.</p> <p>ผบบ.</p> <p>ผบบ.,ผมต.</p> |                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 10<br>สถานที่                                                                                   | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                         | 12<br>หน่วยงานหลัก                                          | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>5.5.2 งานตรวจสอบและแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบสายส่ง/ระบบจำหน่ายแรงสูง<br/><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปณอ. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>5.6 งานติดตั้งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า<br/>5.6.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br/>จำนวน 240 วงจร-กม.</p> <p>5.6.2 อบรมทบทวนการตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าตามหลักกรกฎกรรมให้ผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงาน<br/><u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2562</p> <p>5.7 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI &amp; SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด<br/>5.7.1 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้<br/>5.7.1.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562<br/><u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. 2562</p> <p>5.7.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562<br/><u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2/2562</p> | <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> | <p>ม.ค.-ก.ย.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มิ.ย.2562</p> <p>ม.ค.2562</p> <p>เม.ย.-มิ.ย.2562</p> | <p>ศพบ.</p> <p>ศพบ.</p> <p>ศพบ.</p> <p>ศพบ.</p> <p>ศพบ.</p> |                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10<br>สถานที่                                                                   | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                          | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>5.7.1.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟข.<br/><u>เป้าหมาย</u> ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส</p> <p>5.7.1.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 5.7.1.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส</p> <p>5.7.2 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI &amp; SAIDI พื้นที่เมืองใหญ่</p> <p>5.7.2.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่เมืองใหญ่ ปี 2561 และกำหนดแผนงานปรับปรุง/แก้ไข ปี 2562<br/><u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2562</p> <p>5.9 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ</p> <p>5.9.1 หม้อแปลง 3 เฟส<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br/>จำนวน 132 เครื่อง</p> <p>5.9.2 หม้อแปลง 1 เฟส<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br/>จำนวน 24 เครื่อง</p> | <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> <p>กฟฟ.ปณอ.</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผปบ.</p> <p>ผปบ.</p> <p>ผปบ.</p> <p>ผปบ.</p> <p>ผปบ.</p> |                                                    |                  |











| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่                                                   | 11<br>ช่วงเวลา                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                  | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>6.3.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส</p> <p>6.3.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด<br/><u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, รายงานทุกเดือน</p> <p>6.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses</p> <p>6.4.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน ตรวจสอบที่วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1)<br/><u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 7 วัน, รายงานทุกเดือน</p> <p>6.4.2 การรายงานความผิดปกติจากตัวแทนจดหน่วยทุกราย (รหัสผิดปกติ 06, 07)<br/><u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงานทุกเดือน</p> | <p>กฟฟ.ปนอ.</p> <p>กฟฟ.ปนอ.</p> <p>กฟฟ.ปนอ.</p> <p>กฟฟ.ปนอ.</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผมต.</p> <p>ผบป.</p> <p>ผมต.,ผบป.,<br/>ผปบ.</p> <p>ผมต.,ผบป.</p> |                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก      | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 8</b> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน                                  | 8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน<br>(งบ C, I, P)<br>- ตั้งคณะทำงาน<br>- กำหนดแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานตามแผน<br>- ติดตามผลการดำเนินงาน<br><b>เป้าหมาย</b> มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส<br>(รอกำหนดเป้าหมาย 3)        | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผกส.,ผปป.,<br>ผมต.,ผปป. |                                                    |                  |
|                                                                                | 8.2 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน<br>(งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป<br>- ตั้งคณะทำงาน<br>- กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน<br>- ติดตามผลการดำเนินงาน<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานทุกไตรมาส<br>(รอกำหนดเป้าหมาย 3) | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผกส.,ผปป.,<br>ผมต.,ผปป. |                                                    |                  |

## 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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                           | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ และปรับปรุงระบบ Access Network | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router)</li> </ul> <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br>กฟฟ.ปณอ. มี 1 แห่ง (สฟ.บ้านลาดทราย ) | กฟฟ.ปณอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบห.               |                                                    |                  |

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน
- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ

## 4. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอค่าเป้าหมาย

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

## 7. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอค่าเป้าหมาย
- 20 วันปฏิทิน

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

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

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงาน - 60 ล้าน kWh ไฟฟ้าได้สะสม

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงาน - รอค่าเป้าหมาย ไฟฟ้าได้สะสม

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                      | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา  | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ                  | 1.1 จัดสัมมนาด้านการจัดการพลังงานให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(Business Matching)<br><u>เป้าหมาย</u><br>กฟผ.1 (รอก่าเป้าหมายจาก กสพ.) | กฟผ.ปณอ       | มี.ค., ก.ค.2562 | ผบห.               |                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                          | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา                             | 12<br>หน่วยงานหลัก      | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.2 ให้คำปรึกษาด้านการจัดการพลังงาน (Walkthrough Audit)<br/><u>เป้าหมาย</u><br/>กฟผ.1 (รอกำเป้าหมายจาก กสพ.)</p> <p>1.3 ตรวจวัดการใช้พลังงานและจัดทำข้อเสนอโครงการ<br/>(Detail Audit)<br/><u>เป้าหมาย</u><br/>กฟผ.1 (รอกำเป้าหมายจาก กสพ.)</p> | <p>กฟผ.ปโน</p> <p>กฟผ.ปโน</p> | <p>มี.ค.-ก.ย.2562</p> <p>ก.พ.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบห.</p> <p>ผบห.</p> |                                                    |                  |

## 4. Learning and Growth

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

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>สถานที่                                   | 11<br>ช่วงเวลา                                                 | 12<br>หน่วยงานหลัก                  | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2561 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (รอค่าเป้าหมาย) กฟผ.1 เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (รอค่าเป้าหมาย)</p> <p>2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี</p> <p><u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 57 คน รายงานผลไตรมาส 3</p> <p>2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงาน การไฟฟ้า ภาค 3</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รอเป้าหมายจากเขต</p> | <p>กฟฟ.ปนอ.</p> <p>กฟฟ.ปนอ.</p> <p>กฟฟ.ปนอ.</p> | <p>ต.ค.-พ.ย.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบห.</p> <p>ผบห.</p> <p>ผบห.</p> |                                                                    |                  |

## 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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก<br>ของบุคลากร (Competency)         | 1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis)<br>ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า<br><u>เป้าหมาย</u> (รอเขต)<br>- กฟข. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบข. = 2 คน<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปป.) หน่วยงานละ 3 คน<br>- กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบห.               |                                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 10<br>สถานที่                                                                                                                                       | 11<br>ช่วงเวลา                                                  | 12<br>หน่วยงานหลัก                                  | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น<br/><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน. จัดให้มีการทดสอบ ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน</p> <p>1.6 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยาการบริการ (FM)<br/><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน.รอเขตจัดอบรม (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กพย. (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่มพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)</p> <p>1.7 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)<br/><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน.รอเขตจัดอบรม (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม)<br/>กฟฟ.ปโน.จัดส่งพนักงาน 2 ท่าน</p> | <p>กฟฟ.ปโน.</p> <p>กฟฟ.ปโน.</p> <p>กฟฟ.ปโน.<br/>ม.ค.2562<br/>ผชน.9<br/>หผ.บค.<br/>ในวันที่24 -25ม.ค.2562<br/>ที่รร.รอยัลฮิลล์ รีสอร์ท จ.นครนายก</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-มิ.ย.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>ผบ.บ.,ผกส.,<br/>ผมต.</p> <p>ผบห.</p> <p>ผบห.</p> |                                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                          | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง</p> | <p>1.8 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การบริหารงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้</p> <p><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน.รอเขตจัดอบรม</p> <p>- อก., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน</p>                                                                                                               | กฟฟ.ปโน.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบห.               |                                                                    |                  |
|                                                                                                                                         | <p>2.1 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร แนวทางการทำธุรกิจและเทคนิคเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop และ Smart Home (HIVE)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน.รอเขตจัดอบรม</p> <p>(ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), รก., ชก., รจก., ชจก. )</p>                                  | กฟฟ.ปโน.      | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบห.               |                                                                    |                  |
|                                                                                                                                         | <p>2.2 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟผ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop</p> <p><u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ปโน.รอเขตจัดอบรม</p> <p>(ผบค., ผบป. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส. แผนกละ 1 คน, ผลส.กบด. 2 คน</p> | กฟฟ.ปโน.      | ม.ค.-ก.ย.2562  | ผบห.               |                                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                             | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ | 3.2 จัดอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้และ<br>การจัดทำนวัตกรรม<br><u>เป้าหมาย</u> รวบรวมเป้าหมายจากเขต<br>(ผู้เข้าอบรม ระดับ หน. ขึ้นไป หน่วยงานละ 1 คน) | กฟฟ.ป.นอ.     | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบห.               |                                                                    |                  |

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

## 4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

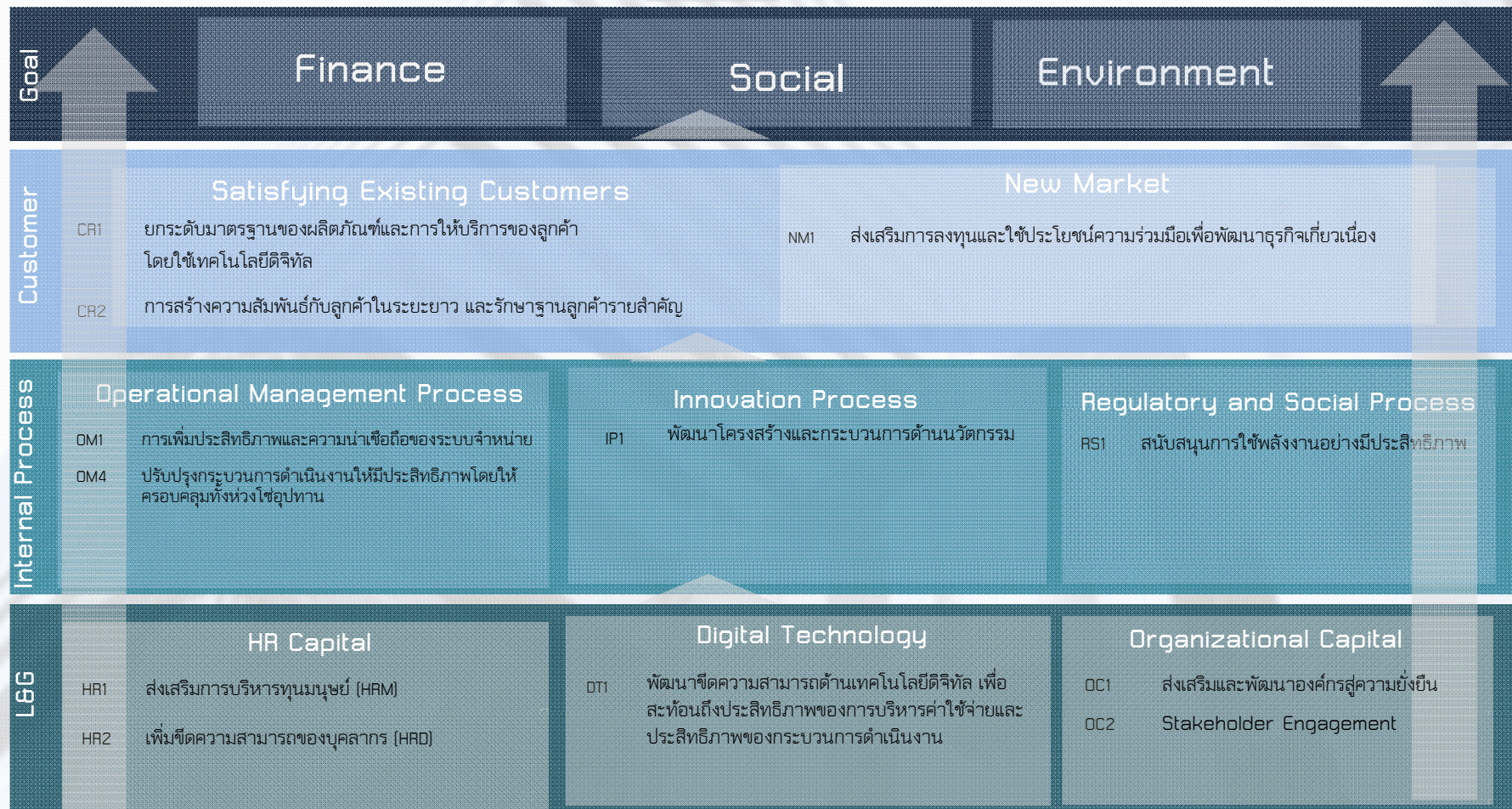
## 7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                 | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>แผนงานที่ 1</b> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) | - การใช้งานระบบ Video Conference<br><b>เป้าหมาย</b> รอเขต                                | กฟผ.ปณอ.      | ม.ค.-ธ.ค.2562  | ผบห.               |                                                                    |                  |

**ภาคผนวก**

# Strategy Map ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3



# KEEN 14

K

สานงานเดิม :  
Keep Improving  
Existing Business

E

เสริมธุรกิจใหม่ :  
Enhance New Business

E

ใช้นวัตกรรม :  
Employ Innovation and  
Technology

N

หนุนนำทุนมนุษย์ :  
Nourish Human Resource

“มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า  
ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า  
ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม  
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

**PEA Digital Utility**