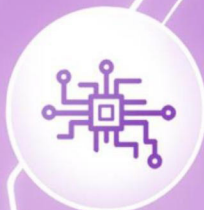




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



Road to Digital Utility

Provincial Electricity Authority

**แผนปฏิบัติการ
ประจำปี ๒๕๖๔**

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำปีงบประมาณ
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2564
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจวบคีรีขันธ์ จ.พระนครศรีอยุธยา

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
1. Goal									
1.1 Social and Environment	1	5	6	13	-	0.432	0.190	0.622	1-6
1.2 Finance	3	2	5	15	-	-	-	-	7 - 12
2. Customer	2	7	8	22	-	7.720	-	7.720	13 - 32
3. Internal Process	1	10	5	28	-	-		-	33 - 41
4. Learning and Growth	4	4	6	12	-	1.020	0.100	1.120	42 - 47
รวม	11	28	30	90	0.000	9.172	0.290	9.462	

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2564
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจวบคีรีขันธ์ จ.พระนครศรีอยุธยา

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal 1.1 Social and Environment	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	-	-	-	2
		- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI)	OC1.3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	0.422	-	3
		- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	OC1.4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	-	-	-	5
		- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน	OC1.5 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	-	-	0.010	5
		- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	OC1.6 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	0.010	0.180	6
			OC1.9 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน	-	-	-	6
สรุป : 6 แผนงาน 13 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	5 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.432	0.190	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.622			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	7
			4 เเร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	11
			5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	11
			6 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	11
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	12
สรุป : 5 แผนงาน 13 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	2 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย - ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มราชการ , รัฐวิสาหกิจ และ อื่นๆ - จำนวนพื้นที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business	CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	-	-	-	14
			CR1.2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	-	-	-	15
			CR1.3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	-	-	-	15
			CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	-	0.020	-	17
			CR1.5 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	21
			CR1.6 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	24
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้า (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	-	7.700	-	27
			CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	30
สรุป : 8 แผนงาน 22 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	6 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	7.720	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	7.720			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.) OM1.2 แผนงานการพัฒนา Strong Grid OM1.3 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) OM1.4 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ OM1.5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	33
				-	-	-	34
				-	-	-	37
				-	-	-	40
				-	-	-	40
สรุป : 5 แผนงาน 27 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	10 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	HR1.1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	-	0.300	-	41
			HR1.2 การเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System)	-	-	-	43
	HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและ ยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	HR2.2 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	-	0.420	-	44
	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	-	-	-	45
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน	OC1.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	-	-	0.100	46
			OC1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	-	0.300	-	47
สรุป : 6 แผนงาน 7 กิจกรรม	4 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	1.020	0.100	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	1.120			

ด้านสังคม

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน Goal (Social and Environment)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ, (ทุกแผนก)	(ฝวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ, (ทุกแผนก)	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ, (ทุกแผนก)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอนงาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ฯลฯ เป้าหมาย กฟข. ละไม่น้อยกว่า 200 คน (กฟฟ.ป.นอ.ร.อ.เป้าหมายจาก กฟก.1)	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-มิ.ย.2564 (ภายในไตรมาส 2)	จป. ผปบ.,ผกส.,ผมต.	(2) 0.312	0.312
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มีอชชี ปากย้า KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟฟ.ป.นอ.กำหนดเป้าหมายจำนวนตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	จป. ผปบ.,ผกส.,ผมต.	(2) 0.030	0.030
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) เป้าหมาย กฟฟ.ป.นอ.อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-มิ.ย.2564 (ภายในไตรมาส 2)	จป. ทุกแผนก	(2) 0.050	0.050

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร หมายเหตุ ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร เป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ กธส.(ธส) 1395/2562 ลว. 27 ธ.ค.2562 <u>เป้าหมาย</u> ตามแผนงานจัดซื้อคอนสตรัค lot 2 ปี 2563 กฟภ.1 ไม่น้อยกว่า 300 กม. (กฟภ.ป.นอ.รือเป้าหมายจาก กฟภ.1)	กฟภ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟภ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.	-	-
	4.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มี การย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสาร พาดผ่าน ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อคอนสตรัค จาก กธส.	กฟภ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.	-	-
แผนงานที่ 5 สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ผสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด (กฟภ.ป.นอ.รือเป้าหมายจาก กฟภ.1)	กฟภ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	(3) 0.010 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.010

ด้านการเงิน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 3.95
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength

- Build strong relationship with stakeholders

- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 17.00

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 3.1.1 ผู้ใช้ไฟ <u>ก่อนปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ก.ย.2564	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.1.2 ผู้ใช้ไฟ ในปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบSAP T-Code : ZCSR031 ตามระเบียบ กฟผ. ศฟ.(อ) 6500 ลว. 28 พ.ย. 2534 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่อนุโลมให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟผ. ทำหนังสือ แจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่ย้ายไฟ) กฟผ.ปณอ.ครบถ้วนร้อยละ 100 3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCAIR001 และ ZCAIE003 กฟผ.ปณอ.ครบถ้วนร้อยละ 100 3.3 ติดตามหนี้ราชการก่อนเดือน ต.ค. 2563 ให้มีการชำระเงิน ภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-
		กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-
		กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ.ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ.ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP (ยกเว้น อยู่ระหว่างเจรจาต่อรองหรือดำเนินการตามกฎหมาย) 3.4.3 กชช. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า (T-Code : ZCANR054 note item) <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ.รายงานผลทุกเดือน 3.5 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ.ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟฟ. รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.,ผมต.	-	-
	3.5 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ.ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟฟ. รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.,ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.6 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้แจ้งความและดำเนินคดี ภายใน 1 ปี ให้ครบถ้วนทุกราย <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ.ครบถ้วนร้อยละ 100 3.7 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยตามอนุมัติ รพท.(ก3) ลงวันที่ 30 ก.ค. 2563 ต่อท้ายหนังสือที่ กจท.(ก3) 35166/2563 3.7.1 การไฟฟ้าชั้น1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กชข. <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.7.2 คณะทำงานติดตามหนี้ รายงานความคืบหน้าการติดตามหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าแก่ กชข. <u>ตามแบบฟอร์มที่กำหนด</u> <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟฟ.ป.นอ. กฟฟ.ป.นอ. กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค. 2564 ก.พ.-ธ.ค.2564	ผบป.,ผปป., ผบห. ผบป. ผบป.	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2564 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2563 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบส.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2564 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ) - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทางทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 4.2 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2565 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ก.ย.2564	ผปบ.,ผปป.	-	-
แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.	-	-
แผนงานที่ 6 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 (งานก่อสร้างที่หยุดรอจัดหาพัสดุ) ให้เพียงพอกับความต้องการทุกขงทุกโครงการ โดยนำข้อมูลจากระบบ OKR ที่มีสถานะ C3 มาคำนวณ เป้าหมาย งานสถานะ C3 ไม่เกินร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกขงทุกโครงการที่มีเฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกส.	-	-

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 30,486 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength

- Build strong relationship with stakeholders

- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟฟ.ป.นอ. (รอก่าเป้าหมาย)	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟฟ.ป.นอ. (รอก่าเป้าหมาย)	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-

12

๕
ด้านลูกค้า
๕

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) <u>เป้าหมาย</u> - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น ผ่านพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟภ.1-3 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.,ผบป., ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.1-3 ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด ให้ครบทุก กฟผ. ทุกจังหวัด - กฟผ.1-3 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผอ.ก(ง3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 การวิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร (Enterprise Performance Management : EPM) <u>เป้าหมาย</u> - ผอ.ก(ง3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อพิจารณากระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการ EPM <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	กฟผ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.,ผปป.	-	-

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟผ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.4.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ.ชั้น1-3) กฟผ.ปณอ. จำนวน 10 ราย ทุกเดือน - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ.ชั้น1-3) กฟผ.ปณอ. ส่งรายงานทุกเดือน	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	(2) 0.011	0.011

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟฟ.ปณอ. ส่งรายงานทุกเดือน <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.1-3 สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.4.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟฟ.1-3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	FM.,ซจก.(บ)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ปณอ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง <u>หมายเหตุ</u> *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 4.7 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.7.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจ งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.1-3 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จาก ปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟฟ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
	กฟฟ.ปณอ.	กฟฟ.ปณอ.	ม.ค.-ก.พ.2564	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.7.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.1-3 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ก.พ.2564	ผบค.	-	-
	5.1 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - ผอ.ภ.3 ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> - ฝอภ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้วภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด - กฟภ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟภ.1-3 ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
	5.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟภ.1-3 ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.4 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 5.4.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.1	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
	5.4.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.2	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	6.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 6.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก กฟฟ.ป.นอ. ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก กฟฟ.ป.นอ. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 6.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. <u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	กฟฟ.ป.นอ. กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 มี.ค.-ก.ย.2564 ต.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564	คณะกรรมการ GECC คณะกรรมการ GECC	- -	- -

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

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษาสถานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษาสถานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic (ร้อยละ 100) กฟฟ.ป.นอ. จำนวน 8 ราย 2) ลูกค้ากลุ่ม Star (ร้อยละ 100) กฟฟ.ป.นอ. จำนวน 5 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status (ร้อยละ 100) กฟฟ.ป.นอ. จำนวน 19 ราย	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	(2) 4.730	4.730
	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟฟ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
	1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟก.1-3 - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟฟ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	(2) 0.470	0.470

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ป.นอ. ภายในไตรมาส 3	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ไตรมาส 3	ผบค.	(2) 2.500	2.500
	1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกรายได้ ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-
	1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟฟ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูงงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟภ.1-3 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟพ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.1-3 จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก.3 - กฟผ.1-3 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟผ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.ปณอ. กฟผ.ปณอ. กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก ทุกแผนก ทุกแผนก	-	-

๒
ด้านกระบวนการภายใน

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50.00 วงจร-กม. (กฟฟ.ปโน.รือเป้าหมายจาก กฟก.1)	กฟฟ.ปโน.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.บ.,ผกส.	-	-
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 80.00 วงจร-กม. (กฟฟ.ปโน.รือเป้าหมายจาก กฟก.1)	กฟฟ.ปโน.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.บ.,ผกส.	-	-
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50.00 วงจร-กม. (กฟฟ.ปโน.รือเป้าหมายจาก กฟก.1)	กฟฟ.ปโน.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.บ.,ผกส.	-	-
	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 50.00 วงจร-กม. (กฟฟ.ปโน.รือเป้าหมายจาก กฟก.1)	กฟฟ.ปโน.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.บ.,ผกส.	-	-

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.9 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 3 กฟพ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟพ. กำหนด เป้าหมาย สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 3 กฟพ. (อยู่ระหว่างกำหนดเป้าหมาย) (กฟพ.ปนอ.รอเป้าหมายจาก กฟก.1)	กฟพ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป. (รอ กฟก.1)	-	-
	2.13 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟพ. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟพ.ปนอ. จำนวน 268 กม.	กฟพ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-
	2.14 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้า ครอบคลุม ร้อยละ 100 ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัด ในระบบ SAP เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส	กฟพ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.15 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) เป้าหมาย - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 2.16 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) เฉพาะระบบจำหน่าย 22 เควี โดยใช้ข้อมูลจาก OMS เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้และอุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.บ.	-	-
		กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.บ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	2.17 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 2.17.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.ปณอ. จำนวน 139 เครื่อง	กฟภ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.	-	-
	2.17.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.ปณอ. จำนวน 22 เครื่อง	กฟภ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.	-	-
	2.18 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.ปณอ. จำนวน 1 สฟฟ.	กฟภ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.	-	-
	3.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) เป้าหมาย กำหนดเป้าหมายภายในเดือน มี.ค. 2564	กฟภ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปบ.,ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ. 3.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ. 3.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-
		กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต.,ผบป.	-	-
		กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.5 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2564 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องที่เกินร้อยละ 75, รายงานผลทุกเดือน กฟฟ.ปนอ : หม้อแปลง 1 เฟส 22 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 82 เครื่อง	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบป.	-	-
	3.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2565 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟฟ.ปนอ.	ต.ค.-ธ.ค.2564 (ดำเนินการไตรมาส 4)	ผบป.	-	-
	3.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 โครงการก่อสร้างและปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	3.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผมต.	-	-
	4.1 วิเคราะห์ปัญหาในระบบไฟฟ้าแรงต่ำด้วย LD CAD <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 1	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-มี.ค.2564 (ภายในไตรมาส 1)	ผปป.	-	-
	4.2 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบไฟฟ้าแรงต่ำจากข้อ 4.1 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2564	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-เม.ย.2564	ผปป.	-	-
	4.3 ติดตามการรายงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบ ไฟฟ้าแรงต่ำจาก ข้อ 4.2 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2-4	กฟฟ.ปนอ.	เม.ย.-ธ.ค.2564	ผปป.	-	-
แผนงานที่ 5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ปนอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปป.,ผมต.,ผกส.	-	-

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5

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

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

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ในสังกัด ได้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.1 จำนวน 25 แห่ง, กฟก.2 จำนวน 22 แห่ง, กฟก.3 จำนวน 17 แห่ง) - จำนวน กฟส. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.1 จำนวน 15 แห่ง, กฟก.2 จำนวน 13 แห่ง, กฟก.3 จำนวน 14 แห่ง) - จำนวน กฟย. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.1 จำนวน 20 แห่ง, กฟก.2 จำนวน 19 แห่ง, กฟก.3 จำนวน 12 แห่ง)	กฟฟ.ปณอ.	ม.ค.-มิ.ย.2564	ทุกแผนก	(2) 0.420	0.420

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

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

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUSTED) ตามที่ กฟภ. กำหนด - คัดเลือกและแจ้งรายชื่อบุคลากรที่เป็น PEA Ranger - PEA Ranger เข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - PEA Ranger นำแนวทางไปขยายผลกับบุคลากรภายในหน่วยงาน - จัดส่งหลักฐานสรุปจำนวนและผลความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการขยายผลการเสริมสร้างฯ ในสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต - Show & Share แนวทาง/กิจกรรมการขยายผลการเสริมสร้างพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม (TRUSTED) ให้หน่วยงานอื่น ๆ รับทราบ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟภ. กำหนด	กฟภ.ป.นอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	(3) 0.100	0.100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของหน่วยงาน เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100 หมายเหตุ กองสวัสดิการจะสรุปผลสำรวจ และแจ้งให้เขตจัดทำแผนฯ	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-พ.ย.2564	ทุกแผนก	-	-
	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข เป้าหมาย	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564		(2) 0.300	0.300
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ. สรภ.(ภ3) เพื่อพิจารณา กลั่นกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟผ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม กฟผ.1 ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟผ.ปณอ.	ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก		

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจวบคีรีขันธ์
ที่ ก.๑ ปนอ. ๐๑๒ / ๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานแผนปฏิบัติการ
ของ กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี ๒๕๖๔

เพื่อให้การจัดการทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการของ กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี ๒๕๖๔ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้สามารถรองรับและสอดคล้องกับการดำเนินงานของ กฟผ. และ กฟก.๑ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี ๒๕๖๔ ดังนี้

ก.คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์

๑. นายศักดิ์ชัย	ดาราย	ผจก.	ประธานกรรมการ
๒. นายพิสิษฐ์	เจริญพงศ์ศักดิ์	รจก.(ท)	รองประธาน
๓. นางกาญจนา	กิตติโรจน์รัตน์	ชจก.(บ)	รองประธาน
๔. นายวินัย	ใสดี	วศก.๙	กรรมการ
๕. นายปริสัณญ์	บุญนาถ	ผชน.๙	กรรมการ
๖. นายบวรพจน์	กิจวิจารณ์	หผ.ปป.	กรรมการ
๗. นายสายฝน	นอบสำโรง	หผ.บป.	กรรมการ
๘. นางจิรฉัตร	คุ้มพิทักษ์	หผ.บห.	กรรมการ
๑๐. นายสหพล	ชมสุวรรณ	หผ.กส.	กรรมการ
๑๑. นายวิรัช	พุทธสรณ์	รช. หผ.บค.	เลขานุการ
๑๒. นายสุชมาล	โพธิ์พฤษ	พขง.๖	ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่วางนโยบาย กำหนด กำกับ ดูแลและเป็นที่ปรึกษาการจัดทำแผน/รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี ๒๕๖๔ จัดส่งให้ กฟก.๑ ตามกำหนด

ข.คณะทำงานแผนปฏิบัติการของ กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์

๑.ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑.๑ นายวินัย	ใสดี	วศก.๙	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๒ นายสหพล	ชมสุวรรณ	หผ.กส.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๓. นายโสฬส	ธรรมวานิช	ชผ.บค.	คณะทำงาน
๑.๕ นายศิริชัยวัฒน์	ไทยประดิษฐ์	ชผ.มต.	เลขานุการ
๑.๖ นายวิจิต	แก้วโกวิท	พขง.๕	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. ด้านการเงิน

๒.๑ นางกาญจนา	กิตติโรจน์รัตน์	ชจก.(บ)	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.๒ นายสายฝน	นอบสำโรง	หผ.บป.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๒.๓ นางกาญจนา	ชุติมาทิพากร	นบช.๕	คณะทำงาน

๒.๔ นางสาวจิตรา	มีสมวงษ์	นบช.๔	เลขานุการ
๒.๕ นางสาวสุจิตรา	สงคราม	พบช.๕	ผู้ช่วยเลขานุการ
<u>๓. ด้านลูกค้า</u>			
๓.๑ นายวิรัช	พุทธสรณ์	รช.พ.บค.	หัวหน้าคณะทำงาน
๓.๒ นายโสฬส	ธรรมวานิช	ชผ.บค.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๓.๓ นายธนาวัฒน์	แย้มเกตุ	นทท.๖	คณะทำงาน
๓.๔ นายชาตรี	รินชาญ	พชง.๖	เลขานุการ
๓.๕ นายสุขุมาล	โพธิ์พฤกษ์	พชง.๖	ผู้ช่วยเลขานุการ
<u>๔. ด้านกระบวนการควบคุมภายใน</u>			
๔.๑ นายบรรพจน์	กิจวิจารณ์	ทพ.ปบ.	หัวหน้าคณะทำงาน
๔.๒ นายวิรัช	พุทธสรณ์	รช.พ.บค.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๔.๓ นายอภิวัฒน์	ทองอำพล	พชง.๔	คณะทำงาน
๔.๔ นายอดุลย์	ไกรทัต	พชง.๔	คณะทำงาน
๔.๕ นายพร้อมพงศ์	ผ่องสุข	พชง.๕	คณะทำงาน
๔.๖ นายกฤษฎา	ศุภใจดี	วศก.๖	คณะทำงาน
๔.๗ นายพลวัตร	ประเสริฐ	วศก.๖	เลขานุการ
<u>๕. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>			
๕.๑ นายปรีชญ์	บุญนาถ	ผชน.๙	หัวหน้าคณะทำงาน
๕.๒.นางจิรฉัตร	คัมพิทักษ์	ทพ.บพ.	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๕.๓ นายสมชาย	ไอยราวัฒน์	ชผ.บพ.	คณะทำงาน
๕.๔ นางศุภลักษณ์	ม่วงพูลสวัสดิ์	นบท.๗	คณะทำงาน
๕.๕ นายธนาการ	เอี่ยมระหง	พบค.๓ (LAN)	เลขานุการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผน/รายงานผลแผนปฏิบัติการของ กฟฟ.ประจุน้ำพระอินทร์ ประจำปี ๒๕๖๔
๒. ปรับปรุงแผน/รายงานผลแผนปฏิบัติการของ กฟฟ.ประจุน้ำพระอินทร์ ประจำปี ๒๕๖๔ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ปี ๒๕๖๔ ที่มีการแบ่งมุมมองเป็น ๕ ด้าน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมรายงานผลแผนให้คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟฟ.ประจุน้ำพระอินทร์ ประจำปี ๒๕๖๔ ทราบภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป/ทุกไตรมาส
๓. เร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน ทั้งนี้ให้แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ เปรียบเทียบ และจัดทำหนังสือแผนปฏิบัติ กฟฟ.ประจุน้ำพระอินทร์ ประจำปี ๒๕๖๔ คณะทำงานเป็นรูปแบบ/แผนบริหารงานทั่วไปจัดส่งให้ กฟก.๑ และแจกจ่ายให้ส่วนที่เกี่ยวข้องไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

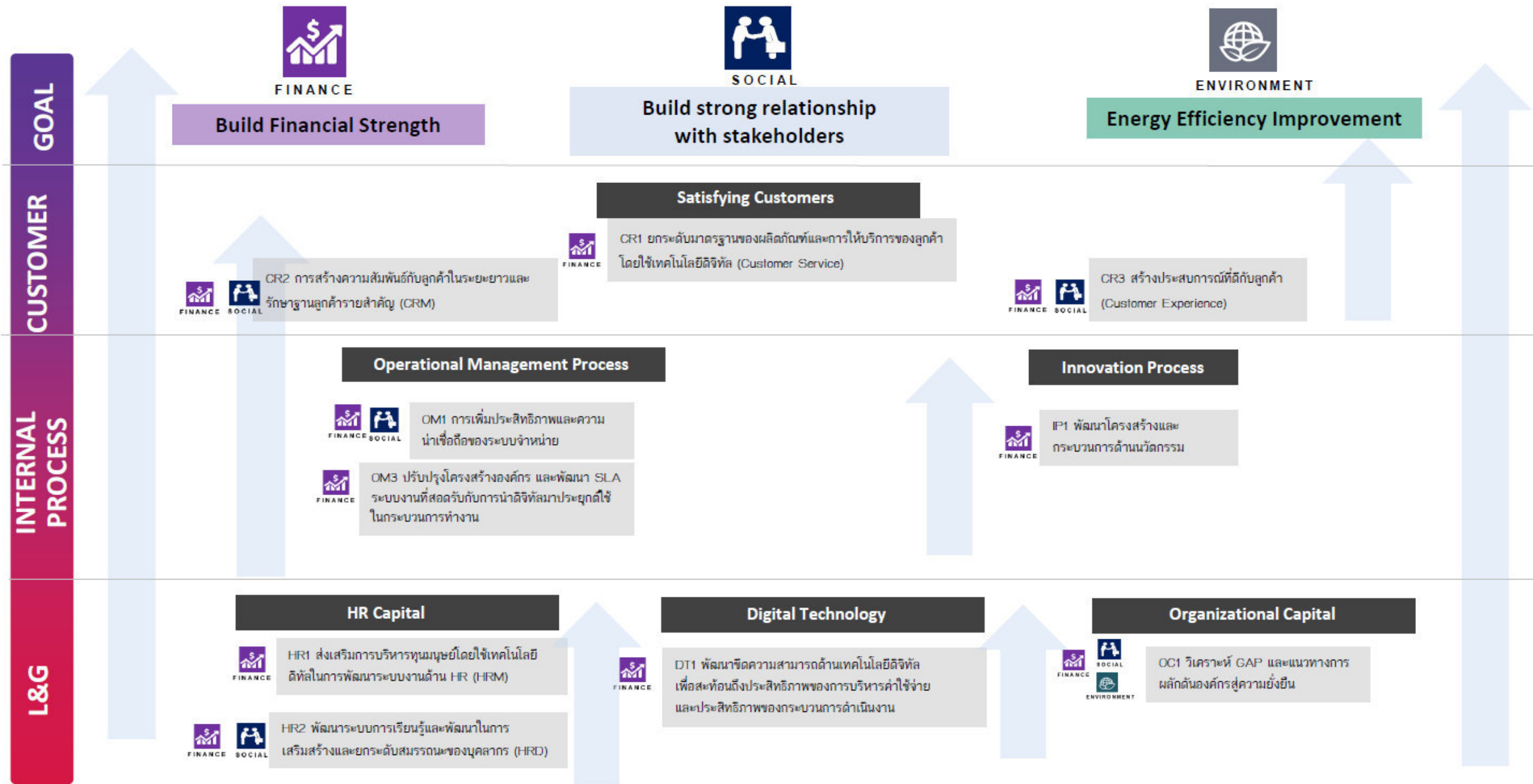
สั่ง ณ. วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๔



(นายศักดิ์ชัย ดาราย)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจุน้ำพระอินทร์

STRATEGY MAP สายงานการไฟฟ้า ภาค 3





Technology Savvy

(เทคโนโลยี แซฟวี่)
ทันโลก เรียนรู้
เข้าใจ ประยุกต์ใช้
เทคโนโลยี
และองค์ความรู้ใหม่



Rush to Service

(ริช ทู เซอวิส)
บริการด้วยใจ รวดเร็ว
เป็นธรรม ทันสมัย
ใส่ใจผู้รับบริการ



Under Good Governance

(อันเดอะ กูด กิฟเวอร์เนนซ์)
ซื่อสัตย์สุจริต
มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใส
ตรวจสอบได้ ต่อต้าน
ทุจริต ยึดหลักปรัชญา
เศรษฐกิจ พอเพียง



Specialist

(สเปเชียลิสต์)
รอบรู้ เชี่ยวชาญในงาน
ที่ถนัด แบ่งปัน สร้างสรรค์
และพัฒนา



Teamwork

(ทีมเวิร์ก)
มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม
มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง
แบ่งปันทักษะ



Engagement

(เอนเกจเม้นท์)
รักองค์กร ห่วงเท
เสียสละ ทำงาน
อย่างเต็มกำลัง
ความสามารถ
พร้อมรับ
การเปลี่ยนแปลง



Data Driven

(ดาตา ไดร์ฟเวน)
ศึกษา เข้าใจ
ใช้ประโยชน์
จากข้อมูล ขับเคลื่อน
ภารกิจองค์กร

