PEA

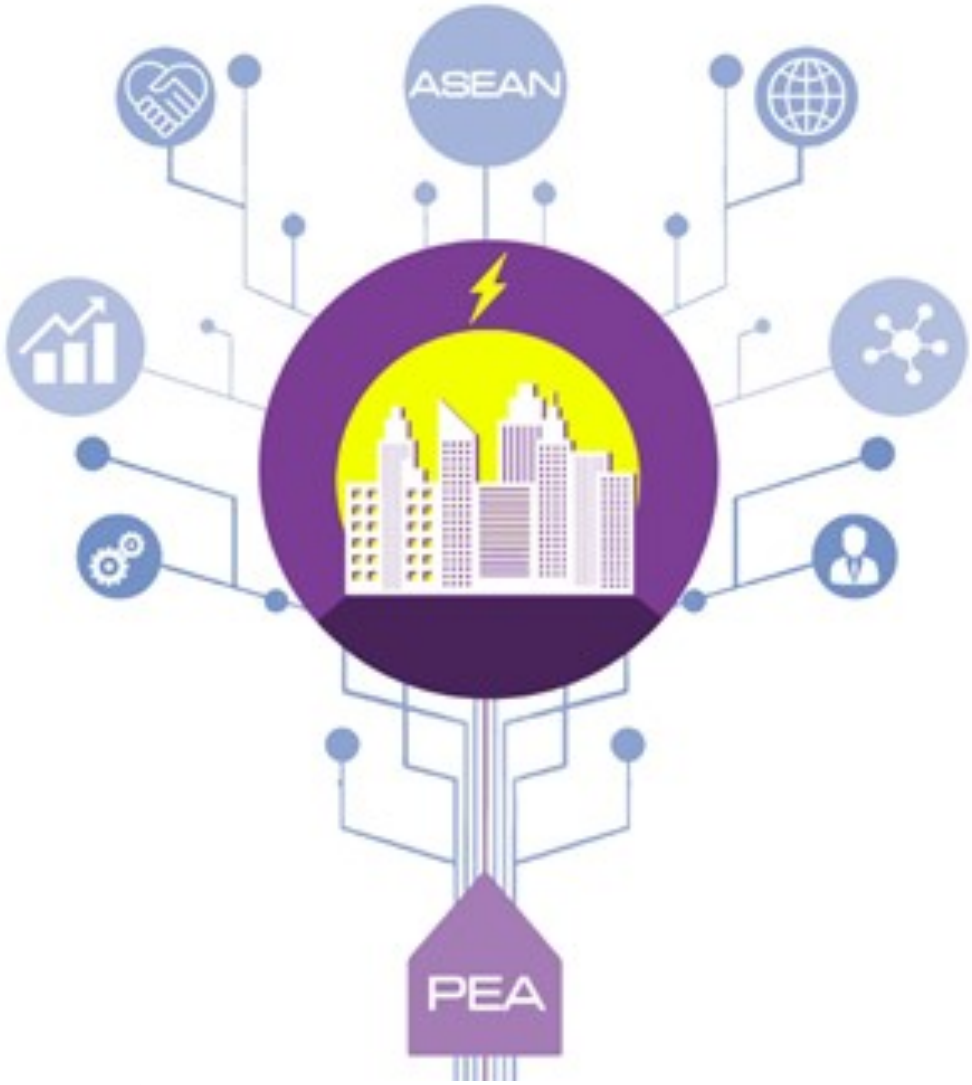
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒

Road to Digital Utility

Provincial Electricity Authority Strategic Plan

แผนกลยุทธ์ กฟภ. ประจำปี 2562
(รายละเอียดแผนงานโครงการ)




# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

“มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า
ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า
ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

**PEA Digital Utility**

สานงานเดิม
เสริมธุรกิจใหม่
ใช้นวัตกรรม
หนุนนำทุนมนุษย์

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟก.๑
เลขที่ วันที่
เรื่อง ขอความเห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๒ ของ กฟก.๑

เรียน อข.ก.๑ ผ่าน อฝ.วบ.ก.๑ ๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๑

ตามอนุมัติ รผก.(ภ๓) ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ ต่อท้ายหนังสือที่ กจท.(ภ๓) ๑๔๒๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ เห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๒ (ทบทวนครั้งที่ ๑/๒๕๖๑) และร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ และ สรก.(ภ๓) ได้มีหนังสือที่ กจท.(ภ๓) ๑๕๒๓/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ ขอให้ กฟก.๑ แจ้งหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ ให้บรรลุตามเป้าหมาย และเป็นไปตามเป้าหมายตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑)

กบล.ก.๑ ได้ประสานกับคณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟก.๑ และได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๒ ของ กฟก.๑ เรียบร้อยแล้ว (ตามเอกสารแนบ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามและแจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัด กฟก.๑ ดำเนินการต่อไป

๒๖ ธ.ค. ๒๕๖๑

(นายอาดุลรามา นิโรจน์)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑กบล.(ผธ.) ๒/๒๕๖๒
เรียน อฝ.,รฝ.(ทุกฝ่าย), อก.(ทุกกอง), นบท.๑๑ ก.๑, ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ทุกแห่ง

**เห็นชอบ** และดำเนินการต่อไป ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้ที่ FTP://172.23.2.10 → Folder ผผธ.กบล.ก.๑ → Folder แผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๒ ของ กฟก.๑

**(นายศุภชัย เอกอุ่น)**
**อข.ก.๑**
**๒๘ ธ.ค. ๒๕๖๑**

แผนกแผนธุรกิจ
โทร ๑๐๒๒๐

ฝ่ายวิสาวกรรมและบริการ
เลขรับที่ 4643
๑๙ ก.ค. ๒๕๖๑
การไฟฟ้าแจ้งวัฒนาภาค3จุดจอดรถ
๑๙ ก.ค. ๒๕๖๑ วันที่ เวลา 16.1 น.
เลขลำดับที่ 6908
SCAN ส่ง
๒๙ ก.ค. ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก สรก.(ภ3) ถึง กฟก.1, กฟก.2, กฟก.3, ฝวธ.(ภ3)
เลขที่ กจท.(ภ3) 1523 /2561 วันที่ ๒๘ มิ.ย. ๒๕๖๑
เรื่อง การดำเนินการแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

เรียน อฝ.ก.1, อฝ.ก.2, อฝ.ก.3, อฝ.วธ.(ภ3)

ตามที่ รผก.(ภ3) ได้ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (ตามหนังสือเลขที่ กจท.(ภ3) 1429/2561 ลงวันที่ 27 กันยายน 2561) แล้วนั้น

ในการนี้ขอให้ กฟก.1-3 และ ฝวธ.(ภ3) แจ้งหน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสายงานฯ ให้บรรลุตามเป้าหมาย และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด โดยได้แนบไฟล์เล่มแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 มาทาง**ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์** พร้อมนี้ได้วางแผนปฏิบัติการในรูปแบบไฟล์ไว้ที่ **เว็บไซต์สายงานการไฟฟ้า ภาค 3** <http://peap3.pea.co.th/> อีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

กองบริการลูกค้า
เลขรับที่ 15983
วันที่ 24 ต.ค. 2561

(นายมนูญ จันทรักษา)
รผก.(ภ4) รักษาการแทน รผก.(ภ3)

เรียน ชฝ.วม ดก ทุกกอง ฝบ.ก.1
เพื่อทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
อฝ.บบ.(ก๑)
๑๙ ต.ค. ๒๕๖๑
กจท.(ภ3)
โทร.9345

SCAN
26 ต.ค. 2561

เรียน อฝ.ทุกฝ่าย
เพื่อทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายปกรณ์ นุชบุญเลิศ)
อช.ก.๑
๑๙ ต.ค. ๒๕๖๑

☑ รก.บล. ☑ นบท.๑๐ ☑ นทน.๕
☐ ชก.บล ☐ วศก.๕ ☑ ผชน.๘
☑ หผ.มม. ☑ หผ.ลส. ☐ นบท.๘
☑ หผ.ผธ. ☑ หผ.ธท.
☑ หผ.บธ ☑ หผ.วฟ. ☑ งธก.
☑ เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
☐ เพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป ☐ เพื่อทราบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3
วันที่ 27 ก.ย. 2561
เลขที่ 6140

สำนักรองผู้ว่าการฯ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 5811
วันที่ 28 ก.ย. 2561

จาก กจท.(ภ3) ถึง ฝวธ.(ภ3)
เลขที่ กจท.(ภ3) 1429 /2561 วันที่ 27 ก.ย. 2561
เรื่อง ขอความเห็นชอบร่างแผนที่ยุทธศาสตร์, ร่างเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (BSC) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561) และร่างแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

เรียน อฝ.วธ.(ภ3) ผ่าน ชฝ.วธ.(ภ3ฝ3)

ตามหนังสือ ฝนย. เลขที่ ฝนย. 165/2561 ลงวันที่ 20 สิงหาคม 2561 แจ้งให้ทุกสายงานพิจารณาร่างแผนที่ยุทธศาสตร์, ร่างเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (BSC), ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 และจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์, Balanced Scorecard (BSC) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ของสายงาน นำเสนอผู้บริหารสูงสุดของสายงานให้ความเห็นชอบ และจัดส่งให้ ฝนย. ภายในวันที่ 28 กันยายน 2561 นั้น

กจท.(ภ3) จึงได้จัดประชุมพิจารณาร่างแผนที่ยุทธศาสตร์, ร่างเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (BSC) ,ทบทวนแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 และยกร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2561 ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารคลับเฮ้าส์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ในการนี้ กจท.(ภ3) ได้ดำเนินการตรวจสอบร่างแผนที่ยุทธศาสตร์, ร่างเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (BSC) และแผนปฏิบัติการให้มีเนื้อหาครอบคลุมมุมมองทั้ง 5 ด้าน พร้อมทั้งจัดทำรูปเล่มแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561) และร่างแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ของสายงานฯ โดยมีรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน รผก.(ภ3) ให้ความเห็นชอบ และ กจท.(ภ3) จะได้จัดส่งให้ ฝนย. ดำเนินการต่อไป

(นายปิยวิทย์ จิตต์โอภาส)
อก.จท.(ภ3)

เรียน รผก.(ภ3)

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างแผนที่ยุทธศาสตร์, ร่างเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน (BSC) และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561) และร่างแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ต่อไป

(นายไพรัตน์ พึงสมบัติ)
อฝ.วธ.(ภ3)
27 ก.ย. 2561

ผผป. กจท.(ภ3)
โทร.9345

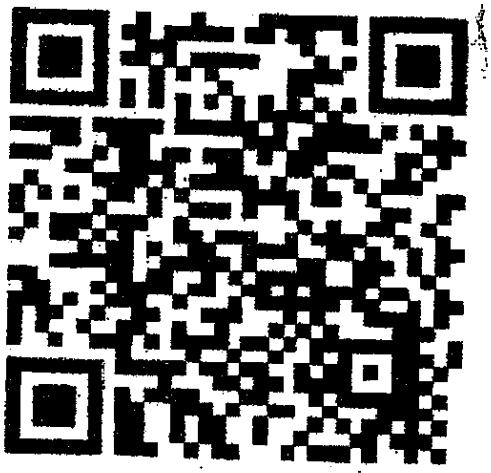
- เห็นชอบ
- เรียน อฝ.นย.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

27/ก.ย./61

(นายประกาญจน์ วงศ์ทุติ)
รผก.(ภ3)

QR CODE



แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 2561) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562**

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

| มุมมอง | กลยุทธ์ (ภาค 3) | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | แผนงาน | งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท) | | | หน้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | งบลงทุน (1) | งบทำการ (2) | งบอื่นๆ (3) | |
| 1. Goal<br>1.1 Social and Environment | OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน | - ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)<br>- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ.<br>(Disabling Injury Index : √DI ) | 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 | - | - | - | 4-5 |
| | OC2 Stakeholder Engagement | - ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน ของ กฟภ. | OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. | - | - | - | 6 |
| | | | OC2.2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 | - | - | - | 7 |
| | RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ | - | RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร | - | - | - | 8 |
| **สรุป : 9 แผนงาน**<br>**19 กิจกรรม** | **3 กลยุทธ์** | **3 เกณฑ์วัด** | **รวม** | - | - | - | |
| | | | **รวม งบประมาณประจำปี 2562** | - | | | |

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562**

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

| มุมมอง | กลยุทธ์ (ภาค 3) | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | แผนงาน | งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท) | | | หน้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | งบลงทุน (1) | งบทำการ (2) | งบอื่นๆ (3) | |
| 1.2 Finance | - สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ | - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)<br>- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)<br>- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) | 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด | - | - | - | 9-10 |
| | | | 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม | - | - | - | 10-11 |
| | | | 6 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา | - | - | - | 11 |
| | | | 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย | - | - | - | 12-13 |
| | | | 8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ | - | - | - | 13 |
| | -การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ | - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค | 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน | - | - | - | 14 |
| | | | 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm | - | - | - | 15 |
| **สรุป : 7 แผนงาน 14 กิจกรรม** | **2 กลยุทธ์** | **4 เกณฑ์วัด** | **รวม** | - | - | - | |
| | | | **รวม งบประมาณประจำปี 2562** | - | | | |

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562**

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

| มุมมอง | กลยุทธ์ (ภาค 3) | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | แผนงาน | งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท) | | | หน้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | งบลงทุน (1) | งบทำการ (2) | งบอื่นๆ (3) | |
| 2. Customer | CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า<br>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย<br>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่<br>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ<br>- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value | CR1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า | - | - | - | 17-21 |
| | | | CR1.3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า | - | - | - | 22 |
| | | | CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ | - | - | - | 23-25 |
| | | | CR1.5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) | - | - | - | 26-29 |
| | | | CR1.6 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร | - | - | - | 30 |
| | | | CR1.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ | - | - | - | 31-35 |
| | CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ | - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า<br>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย<br>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่<br>- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ<br>- ความพึงพอใจของลูกค้าKey Account,High Value | CR2.1 รักษาฐานลูกค้า High Value | - | - | - | 37-48 |
| | | | CR2.2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า | - | - | - | 49 |
| | | | CR2.3 พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) | - | - | - | 50 |
| | NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | - | - | - | 51-53 |
| **สรุป : 11 แผนงาน 38 กิจกรรม** | **3 กลยุทธ์** | **11 เกณฑ์วัด** | **รวม** | - | - | - | |
| | | | **รวม งบประมาณประจำปี 2562** | - | | | |

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562**
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

| มุมมอง | กลยุทธ์ (ภาค 3) | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | แผนงาน | งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท) | | | หน้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | งบลงทุน (1) | งบทำการ (2) | งบอื่นๆ (3) | |
| 3. Internal Process | OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย | - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)<br>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.<br>- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย(Loss)<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS | OM1.2 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)<br>OM1.4 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.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>- | 55-56<br>57<br>58-62<br>63-69<br>70 |
| | OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย Smart Grid | - ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ | OM2.2 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและปรับปรุงระบบ Access Network | - | - | - | 71 |
| | 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>- | 72-73<br>74 |
| | IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม | - จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ | IP1.1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร | - | - | - | 75-76 |
| | RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ | - การดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน<br>- จำนวนหน่วย(kWh)ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม | RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ | - | - | - | 77-78 |
| **สรุป : 11 แผนงาน 35 กิจกรรม** | **5 กลยุทธ์** | **16 เกณฑ์วัด** | **รวม** | - | - | - | |
| | | | **รวม งบประมาณประจำปี 2562** | - | | | |

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562**
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

| มุมมอง | กลยุทธ์ (ภาค 3) | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | แผนงาน | งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท) | | | หน้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | งบลงทุน (1) | งบทำการ (2) | งบอื่นๆ (3) | |
| **4. Learning and Growth** | HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) | - ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล<br>- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility | HR1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ. | - | - | - | 79-81 |
| | HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา | HR2.1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) | - | - | - | 82-88 |
| | DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน | - ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร | | - | - | - | 89 |
| **<u>สรุป</u> : 9 แผนงาน 20 กิจกรรม** | **3 กลยุทธ์** | **4 เกณฑ์วัด** | **รวม** | - | - | - | |
| | | | **รวม งบประมาณประจำปี 2562** | - | | | |

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562**

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

| มุมมอง | จำนวน | | | | งบประมาณ (ล้านบาท) | | | | หน้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | กลยุทธ์ | ตัวชี้วัด | แผนงาน | กิจกรรม | งบลงทุน | งบทำการ | งบอื่นๆ | รวม | |
| 1. Goal | | | | | | | | | |
| 1.1 Social and Environment | 3 | 3 | 9 | 19 | | | | | 1-8 |
| 1.2 Finance | 2 | 4 | 7 | 14 | | | | | 9-15 |
| 2. Customer | 3 | 11 | 11 | 38 | | | | | 16-53 |
| 3. Internal Process | 5 | 16 | 11 | 35 | | | | | 54-78 |
| 4. Learning and Growth | 3 | 4 | 9 | 20 | | | | | 79-89 |
| **รวม** | **16 กลยุทธ์** | **38 ตัวชี้วัด** | **47 แผนงาน** | **126 กิจกรรม** | | | | | |

# 1. Goal

## 1.1 Social and Environment

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

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

**4. เป้าหมาย**
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

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

**7. เป้าหมาย**
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน** (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps) | **10 สถานที่** | **11 ช่วงเวลา** | **12 หน่วยงานหลัก** | **13. งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ | **รวม (ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน | 1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส<br>**<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อยเครือข่ายละ 2 ครั้ง | กฟจ.อยุธยา กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 1.2 ตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ.กำหนดของทุกหน่วยงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ ไตรมาสที่ 4) | กฟจ.อยุธยา กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |

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

| **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 4</u>** ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า กฟข.ละ 200 คน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกส.,ผปบ.,ผมต.<br>ผกป.กฟส.<br>กฟย.<br>จป.(ว) | - | - |
| | 4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน | | | | | |
| | 4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช๊อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกส.,ผปบ.,ผมต.<br>ผกป.,ผบต.กฟส.<br>กฟย.<br>จป.(ว) | - | - |
| | 4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้ำเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ก.ย.2562 | จป.(ว)<br>ผกส.,ผปบ.,ผมต.<br>ผกป.,ผบต.<br>กฟย. | - | - |
| | 4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่นๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่งๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม.<br>- บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13. งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 4</u>** ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน | 4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป.<br>กฟย.<br>จป.(ว) | - | - |
| **<u>แผนงานที่ 5</u>** งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร | 5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>1) **<u>กฟฟ.ชั้น 1-3</u>**<br>กฟจ.อยุธยา จำนวน 1 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 10 กม.<br>2) **<u>กฟส.</u>**<br>กฟส.แห่งละ จำนวน 1 งาน ๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป.<br>กฟย. | -<br>-<br>- | -<br>-<br>- |

| **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 5</u>** งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร | 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม<br>(กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>จำนวน 7 แห่ง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
- OC2 Stakeholder Engagement

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

**4. เป้าหมาย**
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
- OC2 Stakeholder Engagement

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

**7. เป้าหมาย**
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. | - ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ก.ย.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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 2</u>** การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 | 2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>ตามที่ ฝสส. กำหนด | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ก.ย.2562 | ผวต.อยุธยา<br>แผนกที่เกี่ยวข้อง | - | - |
| | 2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2563<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ต.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>แผนกที่เกี่ยวข้อง | - | - |
| | 2.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์ การรับฟังความคิดเห็นการสานเสวนา ปี 2562 (ถ้ามี)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค. 2562 | ผวต.อยุธยา<br>แผนกที่เกี่ยวข้อง | - | - |
| **<u>แผนงานที่ 5</u>** ศึกษาการสร้างคุณค่าร่วม และยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม | - **ประสานงาน** ดำเนินการตามแนวนโยบายที่ กฟภ. กำหนด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>แผนกที่เกี่ยวข้อง | - | - |

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

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

# 1. Goal

## 1.2 Finance

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

| **1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์** | **2. กลยุทธ์ระดับองค์กร** | **3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** | **4. เป้าหมาย** |
|---|---|---|---|
| | - | - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) | - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ |
| | **5. กลยุทธ์ระดับสายงาน** | **6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** | **7. เป้าหมาย** |
| | - สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ | - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) | - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ |
| | | - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP) | - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ |
| | | - ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) | - 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 4</u>** บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด | 4.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟภ. กำหนด ปี 2562)<br>- ประเภทราชการ = 56 วัน<br>- ประเภทรัฐวิสาหกิจ = 30 วัน<br>- ประเภทเอกชนรายใหญ่ = 30 วัน<br>- ประเภทเอกชนรายย่อย = 19 วัน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา<br>ผบง.กฟส. | - | - |
| | 4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2560 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ถึงอัยการสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา<br>ผบง.กฟส.<br>นิติกร | - | - |

| **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 4</u>** บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด | 4.3 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด<br>จาก T:Code :ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงานดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จ ภายใน 2 เดือน นับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา<br>ผบง.กฟส. | - | - |
| **<u>แผนงานที่ 5</u>** เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม | 5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5%<br>(โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) (รอค่าเป้าหมาย) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.,ผบค.<br>ผบง.,ผบต.กฟส. | - | - |
| | 5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท)<br>(รอค่าเป้าหมาย) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.,ผปบ.<br>ผบต.,ผกป.กฟส. | - | - |
| | 5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่ 2<br>- กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2<br>- กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ก.ย.2562<br><br><br>ม.ค.-เม.ย.2562<br>เม.ย.-มิ.ย.2562<br><br>ก.ค.-ก.ย.2562 | ผบป.,ผปบ.<br>ผบง.,ผกป.กฟส.<br>นิติกร | - | - |

| **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 5</u>** เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม | 5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น 100% | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ต.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป.กฟส. | - | - |
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา | - เร่งรัดปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ. , ผกส.<br>ผกป.กฟส. | - | - |

| **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 7</u>** งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย | - เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%)<br>**<u>ประกอบด้วย</u> (รอรายละเอียดจากสายงานภาค 3)**<br>1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้<br>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต)<br>- งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนญ.)<br>- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย<br>- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์<br>- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดบัญหาไฟตก ไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH)<br>- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.05)<br>- งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา<br>ผบง.กฟส.<br><br><br><br>ทุกแผนก<br>ทุกแผนก<br>ผปบ. , ผกป.<br>ผมต. , ผบต.<br>ผปบ. , ผกป.<br><br>ผปบ. , ผกป.<br><br>ทุกแผนก | - | - |



| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 7</u>** งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย | 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้<br>- งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (แผน 3 และ 4) | | | ผกส. , ผกป. | | |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13. งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.) | | | ผกส. , ผกป. | | |
| | - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) | | | ผกส. , ผกป. | | |
| | - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกร ระยะที่ 2 (คขก.2) | | | ผกส. , ผกป. | | |
| | - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2) | | | ทุกแผนก | | |
| **<u>แผนงานที่ 8</u>** ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ | - ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกโครงการ<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน<br>- มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO) | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผคล.อยุธยา | - | - |

**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>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)<br>กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา<br>ผบง.กฟส. | - | - |
| | 1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ<br>กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา<br>ผบง.กฟส. | - | - |

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

# 2. Customer

**แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562** **ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3**

**(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)**

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

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

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ | 1.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝพธ., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ.2, ภ.4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนงานบริการ ดังนี้<br>(1) การขอใช้ไฟฟ้า<br>(2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า<br>(3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง<br>(4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน<br>(5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนงานที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet | ฝวธ.(ภ3) | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ฝวธ.(ภ3) | - | - |
| | 1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟก.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- ฝวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | มิ.ย.-ธ.ค.2562 | ผบค.,ผวต.,ผบป.<br>ผมต.,ผปบ.<br>ผกง.,ผบต.,ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 2</u>** การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า<br>(Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า | 2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มี.ค.2562 | ผบค.,ผวต.<br>ผบต.กฟส. | | |
| | 2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ | | | | | |
| | 2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ส.ค.2562 | ผวต.,ผบค.<br>ผบต.กฟส. | | |
| | - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ ปรับปรุงแบบสำรวจให้ครอบคลุมนำไปใช้การรับรองมาตรฐาน GECC, และวิธีการแบบ e - form ตามกลุ่มลูกค้า | | ม.ค.-มี.ค.2562 | | | |
| | - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ | | เม.ย.-มิ.ย.2562 | | | |
| | - กฟก.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. | | ก.ค.2562 | | | |
| | - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ | | ส.ค.2562 | | | |

| **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 2</u>** การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า | 2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้<br>(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย<br>(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย<br>(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำ**<u>ทุกเดือน</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 มา<u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</u><br>(1) <u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง<br>(2) <u>จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที<br>- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u><br>- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. <u>ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u><br>- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ <u>ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u><br>- ฝวธ.(ภ3) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | | |

| **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 2</u>** การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า<br>(Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า | 2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้<br>- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 12 ราย<br>(ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)<br><br>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 12 ราย<br>(ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)<br><br>- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 4 ราย<br>(ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3)<br><br>**<u>หมายเหตุ</u>** กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.อยุธยา | | |

| **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 2</u>** การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า<br>(Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า | **<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กรท. สรุปข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรของลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) ส่งให้ กบล. ทราบเป็นประจำทุกเดือน<br>- กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส<br>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32<br>2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen<br>2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน<br>- กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน<br>- ฝวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป<br>- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด<br>กฟพ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด<br>กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด<br>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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 2</u>** การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า | 2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2)<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง<br>- กบล. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |
| | 2.4 ประสานงาน ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | พคค.อยุธยา | | |
| | 2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง<br>- กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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 3</u>** วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า | 3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 4</u>** : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) | 4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล<br>- กฟก.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล<br>- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ต.ค.2562<br><br>ม.ค.-มี.ค.2562<br><br>เม.ย.-ก.ย.2562<br>ต.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |
| | 4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้<br>(1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561<br>(2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง<br>(3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดพิกัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มี.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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 4</u>** : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) | 4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |
| | 4.4.1 ประสานงานดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>จำนวน 7 แห่ง ได้แก่<br>1.สถานีไฟฟ้าบางพระครู นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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 4</u>** : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) | 4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |
| | 4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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 5</u>** พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) | 5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | 5.1.1 ประสานงาน ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS*<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2561 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ก.พ.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส<br>- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | 5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100*<br>- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100*<br>- ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100*<br><u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.<br>ผบง.กฟส. | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน  ราย (รอการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")<br>กฟก.1 จำนวน ราย (รอค่าเป้าหมาย) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ทุกแผนก | - | - |
| | 5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.<br>ผบต.กฟส. | -<br>- | -<br>- |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มี.ค.2562 | ผวต.<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.<br>ผบต.กฟส. | - | - |

| **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 6</u>** พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร | 6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>จำนวน แห่ง (รอค่าเป้าหมาย) | กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ฝวบ.,กกค, กฟส.ที่ได้รับ | งบประมาณตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติหลักการ | |
| | 6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า<br>- งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>(รอค่าเป้าหมาย) | กฟฟ.ชั้น 1-3 | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ฝวบ.,กกค, | - | - |
| | - งานที่ขออนุมัติ ปี 2562<br>(ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>(รอค่าเป้าหมาย) | กฟฟ.ชั้น 1-3 | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ฝวบ.,กกค, กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ได้รับ | งบประมาณตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติหลักการ | |

| **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 | 7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | 7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ"<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้<br>- ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80<br>- รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check<br>- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งที่ยังไม่ผ่านการรับรอง<br>- กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ และ กฟส.อำเภอ ทุกแห่ง<br>- กฟย. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ | กฟย.<br>ที่มีความพร้อม | ม.ค.-มี.ค.2562 | คณะทำงานฯ<br>กฟย. | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ<br>ของ กฟจ.อยุธยา<br>และกฟฟ.ในสังกัด | - | - |
| | (1) คณะทำงาน Service and Network ของ สายงานการไฟฟ้าภาค 3 กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ อย่างน้อย 2 ครั้ง<br>- ครั้งที่ 1 ภายในไตรมาสที่ 1/2562<br>- ครั้งที่ 2 ภายในไตรมาสที่ 2/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-มิ.ย.2562 | คณะทำงานฯ<br>ของ กฟจ.อยุธยา<br>และกฟฟ.ในสังกัด | - | - |
| | (2) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จก่อนการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ<br>ของ กฟจ.อยุธยา<br>และกฟฟ.ในสังกัด | - | - |
| | (3) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network ภายในไตรมาสที่ 3/2562 (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 ของคณะทำงาน Service and Network ของ สายงานฯ) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | มิ.ย.-ก.ย.2562 | คณะทำงานฯ<br>ของ กฟจ.อยุธยา<br>และกฟฟ.ในสังกัด | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด) | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | Front Manager | - | - |
| | 7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. ละ 1 ครั้ง | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-มิ.ย. 2562 | Front Manager | - | - |
| | 7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5)<br>- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 7.9 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน<br>- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.อยุธยา | - | - |
| | 7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส<br>- ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ทุกแห่ง | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.อยุธยา | - | - |
| | 7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน<br>- กรท. จัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบค.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |

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

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

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ<br>1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)<br>1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)<br>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)<br>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br>FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br>FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100<br>จำนวน 17 ราย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)<br>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)<br>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br>FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 3 ราย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | 1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)<br>FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)<br>FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 จำนวน 16 ราย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 1.1.4 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ<br><u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7<br><u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5<br><u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2<br>รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้<br>1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า<br>2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า<br>3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>5) การส่องกล้องความร้อน<br>6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย<br>7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 7 ราย ได้แก่<br><u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 7 ราย<br>กฟจ.อยุธยา = 7 ราย<br><u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท จำนวน 3 ราย<br>กฟจ.อยุธยา = 3 ราย<br><u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท จำนวน 4 ราย<br>กฟจ.อยุธยา = 4 ราย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.อุทัย | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส.อุทัย | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)<br>1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 34 ราย<br><u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค. 2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus<br>1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ<br>- การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง<br>- การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน<br>- การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ<br>- การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานครบกำหนดการบำรุงรักษา<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส<br>- ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>KAMR | - | - |
| | 1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus<br>1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ<br>- การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง<br>- การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน<br>- การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ<br>- การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานครบกำหนดการบำรุงรักษา<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส<br>- ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |
| | 1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า<br>(Relation Building Activity : RBA)<br>1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus<br>1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส<br>- อข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.<br>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

<table>
<tr><th>8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</th><th>9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)</th><th>10<br>สถานที่</th><th>11<br>ช่วงเวลา</th><th>12<br>หน่วยงานหลัก</th><th>13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ</th><th>รวม<br>(ล้านบาท)</th></tr>
<tr><td><u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value</td><td>1.3.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP<br><u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้<br>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 = 17 ราย<br>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100 = 3 ราย<br>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100 = 16 ราย<br>- กลุ่ม Streamline 85 ราย ร้อยละ 20 = 17 ราย<br>จำนวน 53 (ราย)<br><table><tr><th>ระดับ</th><th>กฟจ.อยุธยา</th></tr><tr><td>Strategi</td><td>17</td></tr><tr><td>Star</td><td>3</td></tr><tr><td>Status</td><td>16</td></tr><tr><td>Streamli</td><td>17</td></tr></table></td><td>กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.</td><td>ม.ค.-ธ.ค.2562</td><td>ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส.</td><td>-</td><td>-</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</th><th>9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)</th><th>10<br>สถานที่</th><th>11<br>ช่วงเวลา</th><th>12<br>หน่วยงานหลัก</th><th>13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ</th><th>รวม<br>(ล้านบาท)</th></tr>
<tr><td><u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value</td><td>1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ.<br>ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน<br><u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้<br>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 = 17 ราย<br>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100 = 3 ราย<br>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100 = 16 ราย<br>- กลุ่ม Streamline 85 ร้อยละ 20 = 17 ราย<br>จำนวน 53 (ราย)<br><table><tr><th>ระดับ</th><th>กฟจ.อยุธยา</th></tr><tr><td>Strategi</td><td>17</td></tr><tr><td>Star</td><td>3</td></tr><tr><td>Status</td><td>16</td></tr><tr><td>Streamli</td><td>17</td></tr></table><u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2<br>ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2</td><td>กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.</td><td>ม.ค.-ธ.ค.2562</td><td>ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส.</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td></td><td>1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือ<br>จัดกิจกรรมนันทนาการ<br><u>เป้าหมาย</u><br>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี<br>- กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม<br>- กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความ<br>เหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)</td><td>กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.</td><td>ม.ค.-ธ.ค.2562</td><td>ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส.</td><td>-</td><td>-</td></tr>
</table>

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 2. จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kV และหอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง*<br>- ภายในไตรมาสที่ 3/2562<br><u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | 3. พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ขยายผลเพิ่มเติม กฟฟ.ทุกแห่ง<br>- สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562<br><br>ม.ค.-มิ.ย.2562<br>ก.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.อยุธยา<br>ผกป.อยุธยา | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 4. การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)<br>4.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 *<br>- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2562) ร้อยละ100 *<br>- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม<br><br>**<u>หมายเหตุ</u>**<br>* ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ<br>** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม สถานะ ส.ค. 2561 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.,ผบค.<br>ผบง.,ผบต.กฟส. | - | - |

| **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>** รักษาฐานลูกค้า High Value | 4.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90<br>- รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.,ผบค.<br>ผบง.,ผบต.กฟส. | - | - |
| | 5. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น<br>**<u>เป้าหมาย</u>** **ร**ายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |
| | 6. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562<br>- สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |

| **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 2</u>** การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า | - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้<br>1) กลุ่มลูกค้า **(ตอบชี้แจง)**<br>- กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u><br>- กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u><br>- กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u><br>- กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u><br>2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u><br>3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u><br>4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 25 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95<br>5) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน<br>- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส<br><u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>กฟส. | - | - |

| **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 3</u>** พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) | - พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ(Key Account)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผวต.อยุธยา | - | - |

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

**4. เป้าหมาย**
- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า 6,250 ล้านบาท

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

**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 (ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | **รวม (ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | 1.2 ให้บริการธุรกิจติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) สำหรับบ้านอยู่อาศัย/ลูกค้าเอกชนรายย่อย (Solar EPC)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ให้บริการติดตั้งขนาดกำลังผลิตติดตั้ง กฟข. ละ 100 กิโลวัตต์ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.,ผบค.<br>ผบต.กฟส. | - | - |
| | 1.3 การติดตามผลการให้บริการธุรกิจ Solar EPC<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟก.1,2,3 รายงานผลให้ ฝวธ.(ภ3) ทราบทุกเดือน<br>- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลให้ รผก.(ภ3) ทราบทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.,ผบค.<br>ผบต.กฟส. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | 1.4 การดำเนินการธุรกิจบำรุงรักษาแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้<br>(1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร)<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร ปี 2560-2561<br>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า<br>(2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจรและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA)<br>- ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ<br>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา<br>ลูกค้ารายเดิม 100%<br>ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2)<br>- รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผวต.อยุธยา<br>ผบต.กฟส. | - | - |

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

# 3. Internal Process

| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | 4. เป้าหมาย |
|---|---|---|---|
| - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน | - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย | - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)<br>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)<br>- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ<br>- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)<br>- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ. | - รอค่าเป้าหมาย<br>- รอค่าเป้าหมาย<br>- รอค่าเป้าหมาย<br>- รอค่าเป้าหมาย<br>- ร้อยละ 5.18<br>- ระดับ 4.37 |
| | **5. กลยุทธ์ระดับสายงาน** | **6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** | **7. เป้าหมาย** |
| | - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย | - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)<br>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)<br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561<br>- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.<br>- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล ระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล ระบบ GIS<br>- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS | - รอค่าเป้าหมาย<br>- รอค่าเป้าหมาย<br>- รอค่าเป้าหมาย<br>- รอค่าเป้าหมาย<br>- ระดับ 4.37<br>- รอค่าเป้าหมาย<br>- ร้อยละ 97<br>- ร้อยละ 98<br>- 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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 2</u>** โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย<br>(คพจ.1) | 2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส<br>จำนวน 3.2 วงจร-กม. (กฟฟ.ละ 0.8 วงจร-กม.) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.,ผกส.<br>ผกป. | - | - |
| | 2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส<br>กฟก.1 (รอค่าเป้าหมาย)<br>ขอปรับรวมกับข้อ 2.1 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส<br>จำนวน 1.5 วงจร-กม. (กฟฟ.ละ 0.4 วงจร-กม.) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.,ผกส.<br>ผกป. | - | - |
| | 2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส<br>จำนวน 2.36 วงจร-กม. (กฟฟ.ละ 0.6 วงจร-กม.) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส<br>จำนวน 7.48 วงจร-กม. (กฟฟ.ละ 1.87 วงจร-กม.) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 2</u>** โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย<br>(คพจ.1) | 2.7 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ระยะที่ 2 (คฟม.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก. ทุกราย)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส<br>จำนวน 36 ครัวเรือน (กฟฟ.ละ 9 ครัวเรือน) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกส.,ผบค<br>ผกป.,ผบต. | - | - |
| | 2.8 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก. ทุกราย)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส<br>ไม่มีค่าเป้าหมายเนื่องจากจะปิดโครงการในปี 2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกส.,ผบค<br>ผกป.,ผบต. | - | - |
| | 2.9 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร ระยะที่ 2 (คขก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก. ทุกราย)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส, ทุกราย<br>จำนวน 6 ครัวเรือน/รายแปลง (กฟฟ.ละ 1.5 ครัวเรือน/รายแปลง) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกส.,ผบค<br>ผกป.,ผบต. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 4</u>** โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3) | - ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส<br>จำนวน 2.4 วงจร-กม. (กฟฟ.ละ 0.6 วงจร-กม.) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

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

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 5</u>** แผนงานการพัฒนา Strong Grid | 5.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า | | | | | |
| | 5.5.1 งานตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง, ระบบจำหน่ายแรงต่ำ, มิเตอร์ และสายสื่อสาร<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ก.ย.2562 | ผปบ.,ผมต.<br>ผกป.,ผบต. | - | - |
| | 5.5.2 งานตรวจสอบและแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบสายส่ง/ระบบจำหน่ายแรงสูง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.1-3, กฟส. ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ก.ย.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 5</u>** แผนงานการพัฒนา Strong Grid | 5.6 งานตัดแต่งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า | | | | | |
| | 5.6.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงาน<br>อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br>จำนวน 1,124.50 วงจร-กม.(กฟฟ.ละ 281.13 วงจร-กม) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 5.6.2 อบรมทบทวนการตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า<br>ตามหลักรุกขกรรมให้ผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 5.7 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้<br>ตามเกณฑ์ที่กำหนด | | | | | |
| | 5.7.1 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ | | | | | |
| | 5.7.1.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้<br>ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2562<br>**<u>เป้าหมาย</u>** เดือน ม.ค. 2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 5.7.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้<br>ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2562<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 2/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | เม.ย.-มิ.ย.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 5.7.1.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้า<br>ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟข.<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 5</u>** แผนงานการพัฒนา Strong Grid | 5.7.1.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 5.7.1.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 5.7.2 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่เมืองใหญ่ | | | | | |
| | 5.7.2.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่เมืองใหญ่ ปี 2561 และกำหนดแผนงานปรับปรับปรุง/แก้ไข ปี 2562<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ม.ค. 2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.2562 | ผปบ.อยุธยา<br>ผกป.กฟส. | - | - |
| | 5.7.3 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่ 3 กฟฟ.จุดรวมงาน และ กฟฟ.ในสังกัดที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 | | | | | |
| | 5.7.3.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องใน กฟฟ. จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 และกำหนดแผนงานป้องกัน และแก้ไข ปี 2562<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ม.ค. 2562<br>จำนวน 3 แห่ง ได้แก่<br>1) กฟจ.พระนครศรีอยุธยา<br>2) กฟอ.แก่งคอย<br>3) กฟอ.อรัญประเทศ | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 5</u>** แผนงานการพัฒนา Strong Grid | 5.8 ประสานงานงานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส<br>จำนวน 10 สถานี | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 5.9 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ<br>5.9.1 หม้อแปลง 3 เฟส (50%ของหม้อแปลงที่ติดตั้งทั้งหมด)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br>ตามแผนที่ กบล.ก.1 กำหนด | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 5.9.2 หม้อแปลง 1 เฟส (30%ของหม้อแปลงที่ติดตั้งทั้งหมด)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br>ตามแผนที่ กบล.ก.1 กำหนด | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical) | 6.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย<br>6.1.1 วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2562<br>**<u>เป้าหมาย</u>** เดือน ม.ค. 2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.2562 | ผปบ.,ผมต.,ผวต.<br>ผกป.,ผบต. | - | - |
| | 6.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผล การดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2562<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 2/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | เม.ย.-มิ.ย.2562 | ผปบ.,ผมต.,ผวต.<br>ผกป.,ผบต. | - | - |
| | 6.2 แผนปฏิบัติด้าน Techinical Loss<br>6.2.3 ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถ คำนวณค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส<br>SPP จำนวน 1 แห่ง (บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical) | 6.2.4 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย<br>6.2.4.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลงจาก โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกเดือน<br>จำนวน 220 เครื่อง (กฟฟ.ละ 55 เครื่อง) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 6.2.4.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 6.2.4.1<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 6.2.4.3 ตรวจสอบข้อมูลหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) จากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561 และดำเนินการสับเปลี่ยนตามความเหมาะสม<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกเดือน<br>จำนวน 196 เครื่อง (กฟฟ.ละ 49 เครื่อง) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 6.2.4.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2563 สำหรับหม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30%<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical) | 6.2.5 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย | | | | | |
| | 6.2.5.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจากระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** 100%, รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 6.2.5.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 6.3 แผนปฏิบัติด้าน Non-Techinical Loss | | | | | |
| | 6.3.1 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจ ของแต่ละเขต (Cross Check)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน<br>***ไม่มีรายงานมิเตอร์ 0 หน่วย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical) | 6.3.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน 1,202 เครื่อง<br>กฟจ.อยุธยา จำนวน 722 ราย<br>กฟส.อุทัย จำนวน 121 ราย กฟส.นครหลวง จำนวน 190 ราย<br>กฟส.บางปะหัน จำนวน 169 ราย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน 1,418 เครื่อง<br>กฟจ.อยุธยา จำนวน 768 ราย<br>กฟส.อุทัย จำนวน 323 ราย กฟส.นครหลวง จำนวน 208 ราย<br>กฟส.บางปะหัน จำนวน 119 ราย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน<br>กฟจ.อยุธยา จำนวน - ราย | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical) | 6.3.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ<br>6.3.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30%<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน มิเตอร์ทั้งหมด 11,938 เครื่อง<br>อย.=6,377 เครื่อง/นล.=735 เครื่อง/อท.=789 เครื่อง/บปห.=4,037<br>- ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด<br>- ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50%<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน มิเตอร์ทั้งหมดจำนวน 797 เครื่อง<br>อย.=675 เครื่อง/นล.=12 เครื่อง/อท.=15 เครื่อง/บปห.=95<br>- ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด<br>- ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.10 ประสานงาน กมต. ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน<br>กฟก.1 จำนวน 6 เครื่อง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical) | 6.3.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.3.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ทุกราย, รายงานทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบป.<br>ผบง. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 6</u>** แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย<br>(Technical/Non-Technical) | 6.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ<br>ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses | | | | | |
| | 6.4.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน ตรวจสอบที่<br>วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** 100%, ตรวจสอบภายใน 7 วัน, รายงานทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.<br>ผบต. | - | - |
| | 6.4.2 การรายงานความผิดปกติจากตัวแทนจดหน่วยทุกราย<br>(รหัสผิดปกติ 06, 07)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงานทุกเดือน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผมต.,ผบป.<br>ผบต.,ผบง. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 8</u>** แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน | 8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน<br>(งบ C, I, P)<br>- ตั้งคณะทำงาน<br>- กำหนดแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานตามแผน<br>- ติดตามผลการดำเนินงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส<br>(รอค่าเป้าหมาย ภ3) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกส.,ผปบ.<br>ผกป. | - | - |
| | 8.2 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน<br>(งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป<br>- ตั้งคณะทำงาน<br>- กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน<br>- ติดตามผลการดำเนินงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส<br>(รอค่าเป้าหมาย ภ3) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกส.,ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

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

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

**4. เป้าหมาย**
- ร้อยละ 100

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

**7. เป้าหมาย**
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน** (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) ( Activities / Action Steps) | **10 สถานที่** | **11 ช่วงเวลา** | **12 หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ | **รวม (ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 2</u>** แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและปรับปรุงระบบ Access Network | - ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส<br>จำนวน 5 แห่ง (กฟฟ.+สฟ.)<br>1.สฟ.นครหลวง<br>2.สฟ.โรจนะ3<br>3.สฟ.โรจนะ4<br>4.กฟส.นครหลวง<br>5.กฟย.ภาชี | กฟจ.อยุธยา กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผกป. กฟส.นครหลวง กฟส.อุทัย | - | - |

| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | 4. เป้าหมาย |
|---|---|---|---|
| - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน | - OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน | - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน | - ระดับ 5 |
| | | - ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ | - รอค่าเป้าหมาย |
| | **5. กลยุทธ์ระดับสายงาน** | **6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** | **7. เป้าหมาย** |
| | - OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน | - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน | - ระดับ 5 |
| | | - ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ | - รอค่าเป้าหมาย |
| | | - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bar | - 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 กฟภ. | 1.1 ทบทวนกระบวนการ/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อกำหนดแนวทาง และแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA<br>1.1.1 ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | มค.-มี.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |

| **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 กฟภ. | 1.1.2 กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA ตามระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) ของ กฟภ.<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มี.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 1.2 สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ<br>1.2.1 ทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ/จัดทำ/ปรับปรุง ข้อตกลงฯ ให้สอดคล้องกับตัววัดในกระบวนการและมาตรฐาน การปฏิบัติงานตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟภ.<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มี.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 1.2.2 ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงานเพื่อบูรณาการ กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 1.2.3 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส.<br>ดำเนินการทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 1.2.4 สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนงานให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ก.ย.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |

| **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>** แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล | 2.1 ทบทวนกระบวนงานที่ผ่านมา เพื่อกำหนดแนวทางและแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มี.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 2.2 จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (Work Flow Chart) กำหนด SLA และ QA for SLA<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ก.พ.-เม.ย.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 2.3 วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | มี.ค.-พ.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 2.4 นำเสนอขออนุมัติ ผวก.เพื่อดำเนินการ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | มิ.ย.-62 | คณะทำงานฯ | - | - |
| | 2.5 ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟจ.อยุธยา และ กฟส. และรายงานทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | คณะทำงานฯ | - | - |

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

**4. เป้าหมาย**
- ระดับ 5

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์

**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 | **รวม (ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆขององค์กร | 1.1 แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม<br>- ประสานงาน ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม กำหนด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รอกำหนดค่าเป้าหมาย | กฟจ.อยุธยา กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ. ผกป. | - | - |
| | 1.2 แผนงานการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV<br>- ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงานแผนงาน การใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV กำหนด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ. ผกป. | - | - |

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | **9. แผนปฏิบัติ**<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | **10**<br>**สถานที่** | **11**<br>**ช่วงเวลา** | **12**<br>**หน่วยงานหลัก** | **13.งบประมาณ**<br>**(ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ | **รวม**<br>**(ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และ ส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆขององค์กร | 1.3 แผนงานการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ<br>- ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงานแผนงาน การใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ กำหนด<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผปบ.<br>ผกป. | - | - |

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** **4. เป้าหมาย**

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) — ร้อยละ 100
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม — 60 ล้าน kWh

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** **7. เป้าหมาย**

- การดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) — ร้อยละ 100
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม — รอค่าเป้าหมาย

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

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.2 ให้คำปรึกษาด้านการจัดการพลังงาน (Walkthrough Audit)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>กฟก.1 (รอค่าเป้าหมายจาก กสพ.) | กฟจ.อยุธยา | มี.ค.-ก.ย.2562 | ผวต. | - | - |
| | 1.3 ตรวจวัดการใช้พลังงานและจัดทำข้อเสนอโครงการ (Detail Audit)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>กฟก.1 (รอค่าเป้าหมายจาก กสพ.) | กฟจ.อยุธยา | ก.พ.-ธ.ค.2562 | ผวต. | - | - |

# 4. Learning and Growth

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

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

**4. เป้าหมาย**
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

**7. เป้าหมาย**
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

| **8. แผนงาน / โครงการ / งาน**<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>** แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา<br>(PMS : Performance Management System) | - รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| 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 2</u>** การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ. | 2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข<br>2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข., ฝวธ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลั่นกรองกิจกรรม<br>- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม<br>- ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562<br><br>ม.ค.-มี.ค.2562<br><br>ม.ค.-มี.ค.2562<br><br>เม.ย.-ก.ย.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส.<br>นักสร้างสุข | - | - |
| | 2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากรไม่น้อยกว่าปี 2561 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (รอค่าเป้าหมาย)<br>กฟก.1 เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (รอค่าเป้าหมาย) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ต.ค.-พ.ย.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ธ.ค. 2562 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | พ.ย.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี<br>**<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 2,238 คน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงานการไฟฟ้า ภาค 3<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 1 ครั้ง | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส.,กฟย. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| **<u>แผนงานที่ 3</u>** การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น | - ประสานงาน คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น<br>**<u>เป้าหมาย</u>** | | | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงาน การไฟฟ้าดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 | ฝวธ.(ภ3) | ม.ค.-มิ.ย.2562 | | | |
| | - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด | กฟก.1 | ม.ค.-ธ.ค.2562 | | | |
| **<u>แผนงานที่ 4</u>** การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร | 4.1 ประสานงานจัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ และสื่อสารให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ไม่น้อยกว่า 2 กิจกรรม | กฟก.1 | ม.ค.-มี.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 4.2 ประสานงานดำเนินกิจกรรมตามแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ความสำเร็จ 100% ตามแผนงานที่กำหนด | กฟก.1 | เม.ย.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| **1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์** | **2. กลยุทธ์ระดับองค์กร** | **3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** | **4. เป้าหมาย** |
|---|---|---|---|
| - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม | - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | - ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ | - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 |
| | | - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 |
| **5. กลยุทธ์ระดับสายงาน** | | **6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** | **7. เป้าหมาย** |
| - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | | - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | - 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 (ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | **รวม (ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) | 1.1 ประสานงานดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน<br>1.1.1 ประสานงานดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด<br>**<u>หมายเหตุ</u>** การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน<br>1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร<br>2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | (2) 6.050 | 6.050 |

| **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>** แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) | 1.1.2 ประสานงานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม<br>**<u>หมายเหตุ</u>** หน่วยงานตามข้อ 1.1.1 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงานต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 1.1.3ประสานงานดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกหลักสูตร | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 98 คน<br>- กฟข. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบษ. = 2 คน<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปบ.) หน่วยงานละ 3 คน<br>- กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มิ.ย.2562 | จป.อยุธยา<br>ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) | 1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | จป.อยุธยา<br>ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 1.4 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจาต่อรอง<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 40 คน<br>(ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ระดับ รก., ชก., รจก., ชจก. (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผจก.กฟส., นตก. ประจำ กฟฟ.ชั้น 1, กฟจ.) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบห.อยุธยา<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 1.6 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยาการบริการ<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 87 คน<br>(พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่มพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| **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)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) | 1.7 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 รุ่น<br>(สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม) | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 1.8 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การบริหารงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 35 คน<br>- อก., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| **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 2</u>** แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง | 2.1 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร แนวทางการทำธุรกิจและเทคนิคเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop และ Smart Home (HIVE)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 35 คน<br>(ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม),<br>รก., ชก., รจก., ชจก. ) | กฟจ.อยุธยา | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 2.2 ประสานงานจัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้า เพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 90 คน<br>(ผบค., ผปบ. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน<br>(ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส.<br>แผนกละ 1 คน, ผลส.กบล. 2 คน | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ก.ย.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| **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 | 3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ | | | | | |
| | 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 1/2562 | กฟก.1 | ม.ค.-มี.ค.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 54 องค์ความรู้<br>(หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง การไฟฟ้าชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้) | กฟก.1 | เม.ย.-ก.ย.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 54 องค์ความรู้ | กฟก.1 | เม.ย.-ต.ค.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 3.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายใน ต.ค. 2562 | กฟก.1 | ต.ค.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2562 | กฟก.1 | ต.ค.-ธ.ค.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |
| | 3.2 ประสานงาน จัดอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้และการจัดทำนวัตกรรม<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 รุ่น<br>(ผู้เข้าอบรม ระดับ หผ. ขึ้นไป หน่วยงานละ 1 คน) | กฟก.1 | ม.ค.-มิ.ย.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

| **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 4</u>** ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติ<br>ทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น | - ประสานงานคัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่น<br>ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 3 เรื่อง | กฟก.1 | ม.ค.-ก.ย.2562 | ผบห.<br>ธุรการ กฟส. | - | - |

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

**4. เป้าหมาย**
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

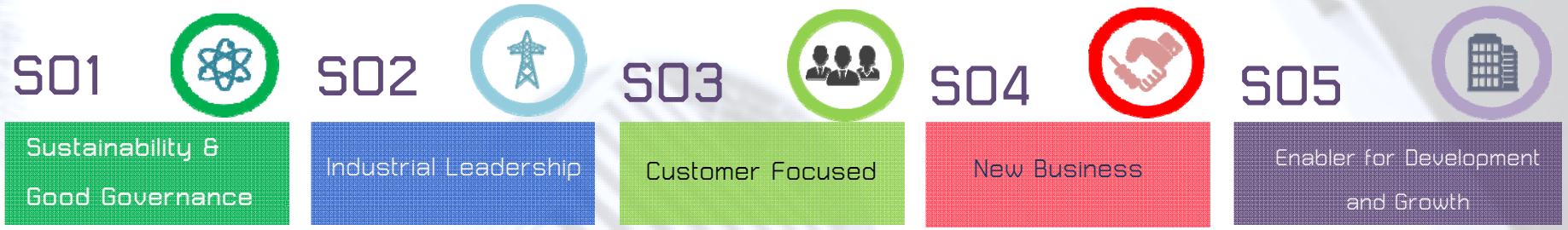
**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

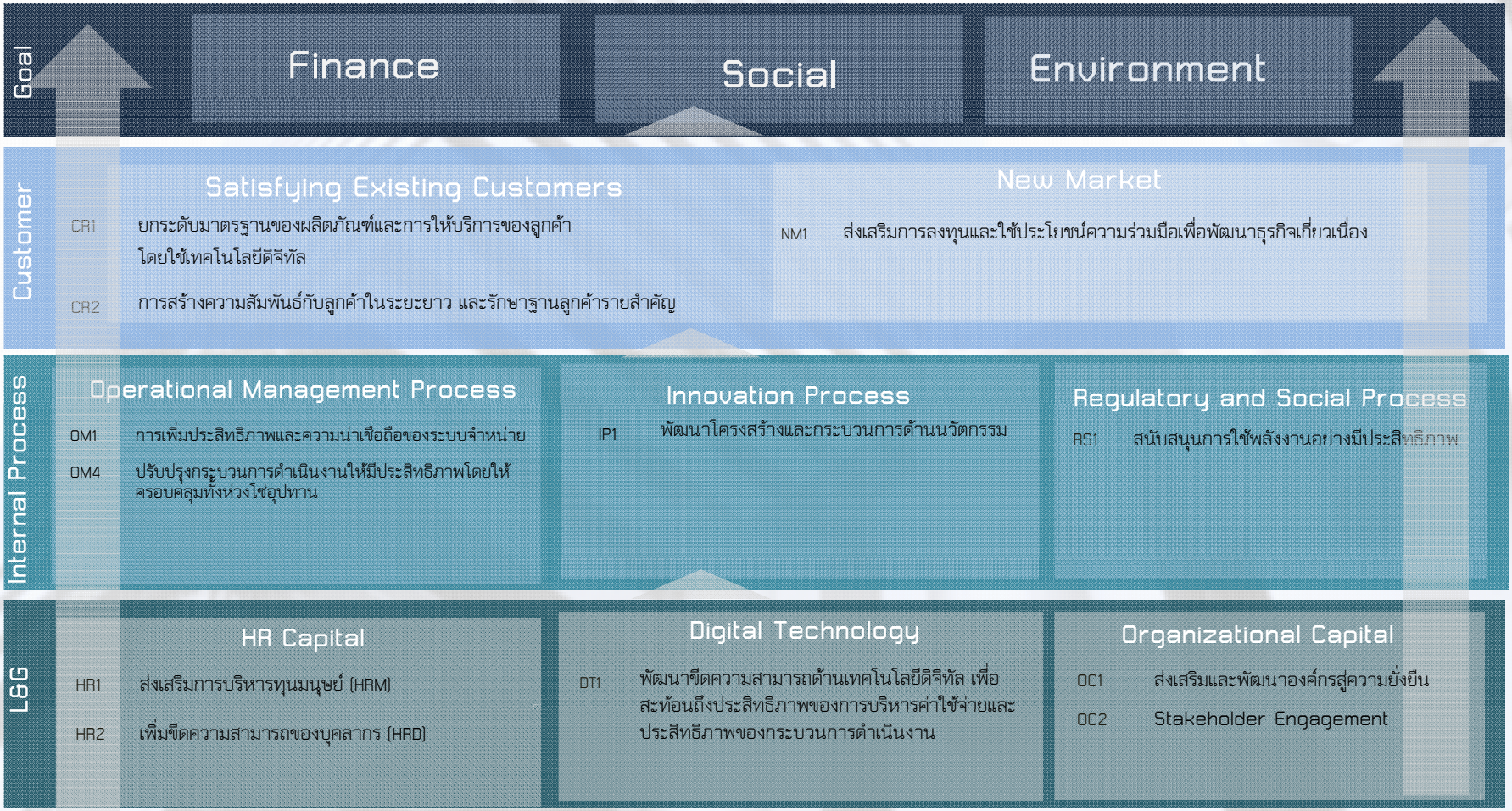
**7. เป้าหมาย**
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

| **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 (ล้านบาท)**<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | **รวม (ล้านบาท)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **<u>แผนงานที่ 1</u>** การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) | - การใช้งานระบบ Video Conference<br>**<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ไตรมาส | กฟจ.อยุธยา<br>กฟส. | ม.ค.-ธ.ค.2562 | พคค. | - | - |

# ภาคผนวก

# Strategy Map ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่ ก.๑ อย.(บห) ๔/๑๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา ประจำปี ๒๕๖๒

.....

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติ และการจัดทำรายงานผลการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติของ กฟจ.-พระนครศรีอยุธยา ประจำปี ๒๕๖๒ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติของ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา ประจำปี ๒๕๖๒ ดังนี้

**ก. คณะกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา**

| | |
|---|---|
| ๑. ผจก.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | ประธานกรรมการ |
| ๒. รจก.(ท,บ) กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผจก.กฟส.ในสังกัด | กรรมการ |
| ๔. นบท.๙ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | กรรมการ |
| ๕. ผชน.๘ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | กรรมการ |
| ๖. หผ.ทุกแผนก | กรรมการ |
| ๗. นบท.๙ (ก) กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | กรรมการและเลขานุการ |

**มีหน้าที่ วางนโยบาย กำหนด กับกับดูแล จัดทำแผน/รายงานแผนปฏิบัติของ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา**

**ข. คณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา**

๑. ด้านการเงิน

| | | |
|---|---|---|
| ๑.๑ นายกฤษ อภิญญากุล | หผ.บง.กฟส.นครหลวง | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๑.๒ นายอธิวัฒน์ นิธิวัฒน์ดำรงกิจ | หผ.คพ.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๑.๓ นางดารณี ศรีสิทธิ์สมบัติ | หผ.บง.กฟส.บางปะหัน | อนุกรรมการ |
| ๑.๔ นางนงลักษณ์ นันทศิริ | หผ.บง.กฟส.อุทัย | อนุกรรมการ |
| ๑.๕ นางสาวสุวณีย์ จำเนียร | นบช.๗ ผบป.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๑.๖ นายปฐมพัชร์ พันธุ์พืช | ชผ.กส.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๑.๗ นางอรรจนา สัมมาพรต | ชผ.บป.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการและเลขานุการ |

๒. ด้านลูกค้า

| | | |
|---|---|---|
| ๒.๑ นายสมชาย ชาญสมัย | หผ.บค.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๒.๒ นายโสภณ เวชกรณ์ | ผชน.๘ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๒.๓ นายสงกรานต์ อาศัยราช | หผ.บต.กฟส.นครหลวง | อนุกรรมการ |
| ๒.๔ นายอนุศักดิ์ สุวรรณกนิษฐ์ | หผ.บต.กฟส.บางปะหัน | อนุกรรมการ |
| ๒.๕ นายอุทัยยุทธ ตรีสินธุ์ | หผ.บต.กฟส.อุทัย | อนุกรรมการ |
| ๒.๖ นายพนม จันทวงษ์ | ชผ.บค.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๒.๗ นางสาวสุนิสา หาวิธี | นกต.๗ ผวต.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการและเลขานุการ |

๓. ด้านกระบวน.-

๓. <u>ด้านกระบวนการภายใน</u>

| | | |
|---|---|---|
| ๓.๑ นายอดิศักดิ์ สังข์ยิ้มพันธุ์ | หผ.กป.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๓.๒ นายธงพันธ์ เผ่าพหล | หผ.มต.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๓.๓ นายกิติศักดิ์ พึ่งไพฑูรย์ | หผ.กป.กฟส.บางปะหัน | อนุกรรมการ |
| ๓.๔ นายไพศาล งามสมจิตร์ | หผ.กป.กฟส.อุทัย | อนุกรรมการ |
| ๓.๕ นายธนรัตน์ เฉลิมรักษ์ | ชผ.มต.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๓.๖ นายสงวนศักดิ์ ชัยพฤกษ์ | พชง.๖ ผปบ.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๓.๗ นายวรสิทธิ์ ดีอารมณ์ | ชผ.ปบ.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการและเลขานุการ |

๔. <u>ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>

| | | |
|---|---|---|
| ๔.๑ นายนภดล สุวรรณรัตน์ | หผ.บห.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๔.๒ นายอิสสระ ส่งสวัสดิ์ | หผ.ปบ.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๔.๓ นายศักดิ์ดา นิลเดช | พพด.๗ ผคพ.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๔.๔ นางรัชดาวรรณ เฉลิมรักษ์ | พบช.๖ ผบห.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๔.๕ นางลักขณา นวลผ่อง | พบช.๖ ผวต.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๔.๖ นางปราณี ศรียมก | พบค.๗ กฟส.นครหลวง | อนุกรรมการ |
| ๔.๗ นางลัดดา กระแสสัตย์ | พบค.๕ กฟส.บางปะหัน | อนุกรรมการ |
| ๔.๘ นางสาวสุพิชชา บุญสมวงค์ | พบค.๓ กฟส.อุทัย | อนุกรรมการ |
| ๔.๙ นางศลิษา เจริญศรี | พบค.๖ ผวต.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการและเลขานุการ |

๕. <u>ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม</u>

| | | |
|---|---|---|
| ๕.๑ นายภุชงค์ อมิตรผ่าย | หผ.กส.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๕.๒ นางสมสกุล พวงมาลัย | ชผ.บห.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | รองหัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๕.๓ นายปราชญ์ พันโนราช | นตก.๗ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๕.๔ นางสุนันท์ พันธ์บุญเกิด | พบช.๗ ผบป.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๕.๕ นางสาวกรแก้ว อาศัยราช | นทน.๕ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการ |
| ๕.๖ นายวสันติ ศรีทอง | ชผ.กป.กฟส.นครหลวง | อนุกรรมการ |
| ๕.๗ นายร่มไทร สิงหสถิต | ชผ.กป.กฟส.อุทัย | อนุกรรมการ |
| ๕.๘ นายอภิเชษฐ์ ทัศนะ | พชง.๖ ผกป.กฟส.บางปะหัน | อนุกรรมการ |
| ๕.๙ นายปฐมพงศ์ ประกอบทอง | วศก.๖ ผกส.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา | อนุกรรมการและเลขานุการ |

**โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้**

๑. จัดทำ ทบทวน ปรับปรุง และรายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา ประจำปี ๒๕๖๒ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์, ตัวชี้วัดของ กฟก.๑, ระดับสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ และนโยบาย/แผนการดำเนินการของ ผวก. และ รผก.(ภ.๓) ที่มีการแบ่งมุมมองเป็น ๕ ด้าน ตามหลัก Balanced Scorecard และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๒. ติดตามเร่งรัด การดำเนินการตามแผนปฏิบัติ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน

ทั้งนี้ให้.-

SCAN
๑๑ มี.ค. ๒๕๖๒
วันที่.....

ทั้งนี้ให้ นางกนกพรรณ แตงเงิน นบท.๙ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ เรียบเรียง และจัดทำหนังสือแผน/รายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟจ.พระนครศรีอยุธยา ประจำปี ๒๕๖๒ ต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๒

(นายสุวัช แก้วเขียว)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่ ก.๑ อย.(บห.) ๑๒๑/๒๖
เรียน รจก.(ท,บ), ผจก.นครหลวง, บางปะหัน, อุทัย, นบท.๙, ผชน.๘
หผ.ทุกแผนก, นตก.๗, นทน.๕ และคณะกรรมการฯ

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายสุวัช แก้วเขียว)
ผจก.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา

ผบห.กฟจ.พระนครศรีอยุธยา ๑๔๐๒๐,๑๔๐๒๑