

แผนปฏิบัติ กฟจ.ชม. ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Propostion)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 (CR1, CR2)												
2. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT 1.1) (CR1.2)	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน PEA Smart Plus บน Smart Phone		ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง			ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง
	เป้าหมาย กฟฟ. 1-3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.1 68 ครั้ง	ผวต. / ผบป. / ผบค. / พคค.	68	68	17		17		17		17	
	2.2 ลูกค้า Download PEA Mobile Smart Plus App. (Download & Active)											
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.1 รอคำเป้าหมาย	ผวต. / ผบป. / ผบค. / พคค.			260,030		295,640		328,766		361,892	
	2.3 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการใช้ไฟฟ้า และการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet :Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ		ครั้ง									
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.1 4 ครั้ง	กบส.	4									
	2.4 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM+)		ครั้ง									
	เป้าหมาย ประชุมชี้แจง 1 ครั้ง น.1 1 ครั้ง	ผวต. ยังไม่เปิดใช้งาน CRM+	1									
	เป้าหมาย ติดตามผลการใช้งาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง (หลังเปิดใช้งาน) น.1 4 ครั้ง		ครั้ง									
	5. แผนแม่บทด้านการบริการลูกค้า (ฉบับทบทวนใหม่)	5.1 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานรับชำระเงินดีเด่น ประจำเดือน โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้ 1. จำนวนการให้บริการลูกค้าทั้งเดือนมากกว่าค่าเฉลี่ย จำนวนลูกค้าต่อผู้ให้บริการทั้งหมด 2. มีสัดส่วนลูกค้ากด Smile Box มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด 3. ระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด										
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.1 17 แห่ง	ผวต. / ผบป. / ผบค. / ผบง.กฟส.	แห่ง 17	แห่ง 17	แห่ง 15		แห่ง 17		แห่ง 17		แห่ง 17	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กพ.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
ครบแล้ว	5.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax)		เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์		เปอร์เซ็นต์						
	เป้าหมาย 50 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด	ผบป.	50	50	50%							
	น.1 50 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด											
	5.3 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax)		เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์		เปอร์เซ็นต์						
	เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	ผบป	100	100	100%							
	น.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่											
	5.4 รายงานการปฏิบัติงานประจำวันของ Front Manager ผ่าน Application											
	เป้าหมาย	Front manager	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์		เปอร์เซ็นต์		เปอร์เซ็นต์		เปอร์เซ็นต์	
	น.1 80% ของวันทำการ		80	80	80		80		80		80	
	5.5 ติดตามผลการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook ของ การไฟฟ้าในสังกัด											
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผวต. / ทคค.	ครั้ง									
	น.1 1 ครั้ง		1		1		1		1		1	
เกณฑ์ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Value												
6. แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	6.1 จัดสัมมนาอบรมผู้บริหาร ผจก. และพนักงานที่เกี่ยวข้อง " คู่มือกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ปี 2562 "		ครั้ง									
	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	KAM	1									
	ผวธ.(ก1) 1 ครั้ง											
	6.2 รวบรวม\ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ											
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	KAM / ผบป.	ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง							
	น.1 1 ครั้ง		1	1	1		-		-		-	
	6.3 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า											
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	KAM	ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง							
	น.1 1 ครั้ง		1	1	1		-		-		-	
	6.4 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002)											
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	KAM	ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง							
	น.1 1 ครั้ง		1	1	1		-		-		-	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กพ.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	6.5 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ(Customer Integration DB และ CRM plus (BIC_SAP)											
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง											
	น.1 1 ครั้ง	KAM	ครั้ง 1	ครั้ง 1	-	-	1		-	-	-	-
	6.6 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า											
	เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ											
	น.1 100%	KAM / ทุกแผนก	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100	
	6.7 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus (BIC_SAP) , PEA-VOC System)											
	เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด											
	น.1 100%		เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100	
	6.8 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า											
	เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กพข., ผวธ.ภ1 ทุกไตรมาส											
	น.1 4 ครั้ง	คณะกรรมการ VOC	ครั้ง 4	ครั้ง 4	ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1	
	6.9 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ											
	เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2562 (CRM-KAM-005)											
	น.1 1 ครั้ง	KAM	ครั้ง 1	ครั้ง 1	-	-	-	-	ครั้ง 1		-	-
	6.10 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center ภายใน 15 ต.ค. 2562											
	เป้าหมาย											
	น.1 1 ครั้ง	กบล.	ครั้ง 1	ครั้ง 1	-	-	-	-	-	-	ครั้ง 1	
	6.11 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center											
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง											
	น.1 4 ครั้ง	กบล.	ครั้ง 4	ครั้ง 4	ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
7. แผนงานสร้างความสัมพันธ์ และรักษารฐานลูกค้า High Value	7.1 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 2.1.1 ลูกค้ารายใหญ่											
	เป้าหมาย น.1 487 ราย	ผวต.	487 ราย	476 ราย	119		119		119		119	
	2.1.2 ลูกค้า High Value											
	เป้าหมาย น.1 63 ราย	KAM	63 ราย	74 ราย	18		19		19		18	
	7.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียน ลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP											
	เป้าหมาย 1. อช.น.1 12 ราย 2. ผจก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย	ผวต.	ราย 12 ไตรมาสละ 6	ราย 12 ไตรมาสละ 6	ราย 3 6		ราย 3 6		ราย 3 6		ราย 3 6	
	7.3 งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน)											
	เป้าหมาย น.1 8 แห่ง	ผวต.	แห่ง 8	แห่ง 8	-	-	-	-	แห่ง 8		-	-
	7.4 แจ้งสถานการณ์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชน											
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.1 17 แห่ง	ผวต.	แห่ง 17		17		17		17		17	
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟส/กฟย.											
	เป้าหมาย น.1 1 หลักสูตร 2 รุ่น	กฟน.1	1 หลักสูตร 2 รุ่น	1 หลักสูตร 2 รุ่น	-	-	-	-	-	-	1	
	8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสาร พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย.											
	เป้าหมาย น.1 1 หลักสูตร	กฟน.1	หลักสูตร 1	หลักสูตร 1	-	-	-	-	-	-	1	
	8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า											
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.1 15 แห่ง	ผบป.	แห่ง 17	แห่ง 17	-	-	-	-	แห่ง 17		-	-

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
เกณฑ์รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ของ กฟภ.) (NM1)												
9. แผนการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ธุรกิจใหม่)	9.1 เข้าที่ดิน ติดตั้งป้ายโฆษณา											
	เป้าหมาย											
	น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผวด.										
	9.2 เข้าที่ดินเพื่อทำธุรกิจ											
	เป้าหมาย											
	น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผวด.										
	9.3 ธุรกิจปรับปรุงสายสื่อสาร											
	เป้าหมาย											
น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผบป. / ผบค. / ผบป.											
10. งานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	10.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริม 15 ประเภท											
	เป้าหมาย											
	น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผวด. / ผบป. / ผมต. / ผบค.										
	10.2 สํารวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อดำเนินการเรียกเก็บ ค่าเช่าการให้ใช้เสาไฟฟ้า (ค่าพาดสาย) ของปี 2563 ให้ครบถ้วน และให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4/2562											
	เป้าหมาย		ครั้ง	ครั้ง							ครั้ง	
	น.1 1 ครั้ง	ผบป.	1	1	-	-	-	-	-	-	1	
10.3 ตั้งรายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า (ค่าพาดสาย) ของปี 2562 จากการสำรวจในไตรมาส 4/2561 ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ม.ค. 2562												
เป้าหมาย		ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง								
น.1 1 ครั้ง	ผบป. / ผบค.	1	1	1		-	-	-	-	-	-	

แผนปฏิบัติ กฟจ.ชม. ประจำปี 2562 ด้านเป้าหมาย (Goal)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผนฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผนฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
เกณฑ์อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)												
3. งานประมวลความสามารถในการบริหาร แผนการลงทุน	3.1 บริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) ตามที่ กฟช. รับผิดชอบ ให้เบิกจ่ายได้ 100% ของกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่ายลงทุน (เป้าหมายเบิกจ่าย)		เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์							เปอร์เซ็นต์	
	เป้าหมาย น.1 100% ของเป้าหมายเบิกจ่าย	ผบป. / ผกส.	100	100	100%		100%		100%		100	
	3.2 บริหารการเบิกจ่ายงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2562 (อำนาจเขต, งบที่ได้รับจัดสรรจาก ส่วนกลางที่ กฟช. ดำเนินการ และอำนาจ รผก.(ภ1)) ให้ได้ 100% ของกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่ายลงทุน (เป้าหมายเบิกจ่าย)		เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์						เปอร์เซ็นต์		
	เป้าหมาย น.1 100% ของเป้าหมายเบิกจ่ายปี 2562	ทุกแผนก / กฟส.	100	100	100%		100%		100%		100	
4. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC)	4.1 งบผู้ใช้ไฟ (C)											
	ระดับ 5 - 100											
	ระดับ 4 - 95	เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผกส. / ผบป.		25%		50%		75%		100%	
	ระดับ 3 - 90	ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟภ.										
	ระดับ 2 - 85											
	ระดับ 1 - 80											
	ระดับ 5 - 100											
	ระดับ 4 - 90	4.1.2 ปี 2560										
	ระดับ 3 - 80	เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผกส. / ผบป.		25%		50%		75%		100%	
	ระดับ 2 - 70	ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟภ.										
	ระดับ 1 - 60											
	ระดับ 5 - 80											
	ระดับ 4 - 70	4.1.3 ปี 2561										
	ระดับ 3 - 60	เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผกส. / ผบป.		20%		40%		60%		80%	
	ระดับ 2 - 50	ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟภ.										
	ระดับ 1 - 40											

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผนฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผนฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
4. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ระดับ 5 - 100 ระดับ 4 - 90 ระดับ 3 - 80 ระดับ 2 - 70 ระดับ 1 - 60 ระดับ 5 - 80 ระดับ 4 - 70 ระดับ 3 - 60 ระดับ 2 - 50 ระดับ 1 - 40 ระดับ 5 - 60 ระดับ 4 - 50 ระดับ 3 - 40 ระดับ 2 - 30 ระดับ 1 - 20	4.3.2 ปี 2560 เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟภ.	ผกส. / ผบป. / ผปบ.			25%		50%		75%		100%	
	4.3.3 ปี 2561 เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟภ.	ผกส. / ผบป. / ผปบ.			20%		40%		60%		80%	
	4.3.4 ปี 2562 เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟภ.	ผกส. / ผบป. / ผปบ.			10%		20%		40%		60%	
5. งานบริหารสินทรัพย์ด้านลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอยกเว้น ไม่นำมาคิดค่าเกณฑ์ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและได้รับการอนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟภ. 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผันตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟภ. 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี 4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความจำเป็น ส่งผลให้มีหนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มกรณีต่าง ๆ เป็นต้น	5.1 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2562 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย น.1 ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 60% ของรายได้	ผบป.	≤60	≤60	≤60		≤60		≤60		≤60	
	5.2 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2562 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย น.1 ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 100% ของรายได้	ผบป.	≤100	≤100	≤100		≤100		≤100		≤100	
	5.3 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดก่อนปี 2562 ภายในไตรมาสที่ 3/2562 เป้าหมาย น.1 ลดมูลค่าลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 62 ได้ 100%	ผบป.	100	100	-	-	-		100		-	
	5.4 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ และเอกชนรายย่อย ที่มีหนี้ค้างชำระมากกว่า 365 วัน เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ.	ผบป.										

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผนฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผนฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
เกณฑ์ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2												
6. งานบริหารต้นทุนด้านธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2	6.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไร ที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2											
	เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟผ.	ผกส.			30%		30%		30%		30%	
เกณฑ์ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซมและบำรุงรักษา												
7. งานสนับสนุนด้านการเงิน การเร่งรัดติดตาม การปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ ธุรกิจเสริม กลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซม และบำรุงรักษา	7.1 เร่งรัดติดตามการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม กลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซมและ บำรุงรักษา											
	เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟผ.	ผมต. / ผปป. / ผบค. / ผบค. ผบง.กฟส.			รอค่าเป้าหมาย							
เกณฑ์ประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 kVA												
8. ส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาด น้อยกว่า 250 kVA	8.1 ส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาด น้อยกว่า 250 kVA											
	เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟผ.	ผบค. / ผกส. / ผมต. / ผคพ.			รอค่าเป้าหมาย							
เกณฑ์การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)												
9. เร่งรัดบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในส่วนที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ.	9.1 เร่งรัดบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในส่วนที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. ในระบบ SAP (PS) และ ISU_WMS (ZW01 และ 02)											
	เป้าหมาย น.1 รอค่าเป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟผ.	ผกส. / ผมต.		(ล้านบาท)	รอค่าเป้าหมาย							
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค												
11. ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี (ส่วนภูมิภาค)	11.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2562		เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์							เปอร์เซ็นต์	
	เป้าหมาย น.1 ไม่เกินร้อยละ 80	ผปป.	80	80	80%		80%		80%		80	
	ระดับ 5 ร้อยละ 80											
	ระดับ 4 ร้อยละ 90											
	ระดับ 3 ร้อยละ 100											
	ระดับ 2 ร้อยละ 110											
	ระดับ 1 ร้อยละ 120											

แผนปฏิบัติการ กฟจ.ชม. ประจำปี 2562 กระบวนการภายใน (Internal)-OM1

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
ตัวชี้วัด SAIFI, SAIDI												
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.3 ตัดต้นไม้											
	1.3.1 ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า											
	เป้าหมาย ระยะทางรวม		กม.	กม.	กม.				กม.			
	น.1 49,900 กิโลเมตร	ผบป.	49,900	49,900	24,950		-		24,950		-	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)		กฟจ.เชียงใหม่			526		-		526		-	
		กฟส.สันกำแพง			585		-		585		-	
		กฟส.สารภี			233		-		233		-	
	1.3.2 ตัดต้นไม้ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาล ที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟฟ. ชั้น 1-3 (โครงการถนนสายด้วยมือรถขกร)											
	เป้าหมาย (จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล)		กม.	กม.	กม.		กม.		กม.		กม.	
	น.1 17 กิโลเมตร (กฟฟ. ละ 1 กม.)	ผบป.	17	17	17		17		17		17	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)		กฟจ.เชียงใหม่			1		1		1		1	
		1.3.3 ทบทวนการตัดต้นไม้ให้กับผู้รับเหมาตามหลักวิชาการ										
		เป้าหมาย ผู้รับเหมาตัดต้นไม้ กฟฟ. ชั้น 1-3		กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.						
	น.1 17 กฟฟ.	ผบป.	17	17	17		-		-		-	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)		กฟจ.เชียงใหม่			1		-		-		-	
		1.4 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย										
	1.4.1 ติดตั้งฉนวนครอบ เช่น บุชชิงหม้อแปลง Drop กับดักเล็รจฯลฯ ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้าไลน์ ถึง รีโคลเซอร์ในระบบจำหน่าย											
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)		ตัวแรก										
		เป้าหมาย		ชิ้น	ชิ้น				ชิ้น			
		น.1 2,000 ชิ้น	ผบป.	2,000	2,100	-		-		2,100		-
		กฟจ.เชียงใหม่			-	-	-		90		-	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)												
		1.6 ตรวจสอบบำรุงรักษาหม้อแปลง กฟผ. ตามวาระ										
		1.6.1 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส										
	1.6.1.1 ตรวจสอบทางกายภาพ											

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	เป้าหมาย น.1 4,300 เครื่อง	ผบ.บ.	เครื่อง 4,300	เครื่อง 4,719	เครื่อง 1,560		เครื่อง 1,571		เครื่อง 1,588		-	
		กฟจ.เชียงใหม่		13	4		4		5		-	
		กฟส.สันกำแพง		110	36		37		37		-	
		กฟส.สารภี		27	9		9		9		-	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.6.1.2 บำรุงรักษาทางเทคนิค เป้าหมาย น.1 1,800 เครื่อง	ผบ.บ.	เครื่อง 1,800	เครื่อง 1,499	เครื่อง 735		เครื่อง 764				-	
		กฟจ.เชียงใหม่		2	1		1		-		-	
		กฟส.สันกำแพง		17	8		9		-		-	
		กฟส.สารภี		8	4		4		-		-	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.6.2 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส 1.6.2.1 ตรวจสอบทางกายภาพ เป้าหมาย น.1 8,232 เครื่อง	ผบ.บ.	เครื่อง 8,232	เครื่อง 9,248	เครื่อง 3,068		เครื่อง 3,082		เครื่อง 3,098		-	
		กฟจ.เชียงใหม่		601	200		200		201		-	
		กฟส.สันกำแพง		434	144		145		145		-	
		กฟส.สารภี		193	64		64		65		-	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.6.2.2 บำรุงรักษาทางเทคนิค เป้าหมาย น.1 8,026 เครื่อง	ผบ.บ.	เครื่อง 8,026	เครื่อง 7,044	เครื่อง 3,091		เครื่อง 3,111		เครื่อง 842		-	
		กฟจ.เชียงใหม่		349	116		116		117		-	
		กฟส.สันกำแพง		255	85		85		85		-	
		กฟส.สารภี		116	58		58		-		-	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.7 โครงการเสาดึง สายดึง (ปรับปรุงระบบจำหน่าย ให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปลอดภัย) เป้าหมาย น.1 100% ที่ตรวจพบ	ผบ.บ.บ.ช.	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.8 ประชุมชี้แจง/ติดตาม แก้อุปกรณ์ป้องกันทำงานมาก ที่สถานี 10 อันดับแรก และระบบจำหน่าย 20 อันดับแรก เป้าหมาย (สถิติผลกระทบจาก SAIFI&SAIDI) น.1 4 ครั้ง	ผบ.บ.บ.ช.	ครั้ง 4	ครั้ง 4	ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	1.9 ตรวจสอบระบบจำหน่าย (Patrol System) (*แผนเพิ่ม กฟน.1)											
	1.9.1 แรงสูง (*แผนเพิ่ม กฟน.1)											
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)			วจจร-กม.	วจจร-กม.		วจจร-กม.		วจจร-กม.		วจจร-กม.	
	น.1 99,800 วจจร-กม.	ผปบ.		99,800	24,950		24,950		24,950		24,950	
		กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี			526 585 233		526 585 233		526 585 233		526 585 233	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.9.2 แรงต่ำ (*แผนเพิ่ม กฟน.1)											
	เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)			วจจร-กม.	วจจร-กม.		วจจร-กม.					
	น.1 72,136 วจจร-กม.	ผปบ.		72,136	36,068		36,068		-		-	
		กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี			908 934 494		908 934 494		- - -		- - -	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.9.3 สายส่ง 115 kV (*แผนเพิ่ม กฟน.1)											
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)			วจจร-กม.	วจจร-กม.		วจจร-กม.		วจจร-กม.		วจจร-กม.	
	น.1 4,084 วจจร-กม.	ผปบ.		4,084	1,021		1,021		1,021		1,021	
		กฟจ.เชียงใหม่			56		56		56		56	
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.7)	1.10 จัดกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid											
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. (*แผนเพิ่ม กฟน.1)				กฟฟ.		กฟฟ.		กฟฟ.		กฟฟ.	
	น.1 48 กฟฟ.	ผปบ.			48		48		48		48	
		กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี			1 1 1		1 1 1		1 1 1		1 1 1	
ตัวชี้วัด Loss												
5. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบ ด้าน Technical Loss (OM1.8)	5.1 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Technical Loss											
	10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด											
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง											
6. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบ ด้าน Non - Technical Loss (OM1.8)	6.1 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Non -											
	Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่											
	กฟภ. กำหนด											
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง											
	น.1 4 ครั้ง	คณะทำงาน Loss	4 ครั้ง		1		1		1		1	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
7. โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (โปรแกรม U-Cube) * รอกำหนดเป้าหมายจากคณะทำงาน * รอกำหนดเป้าหมายจากคณะทำงาน	7.1 ติดตามผลการดำเนินงานการควบคุมตรวจสอบ มิเตอร์ตามใบสั่งงาน (NL1) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ตัววัด NL1.1 (ข้อ 1.1.2 และ ข้อ 1.1.3) คะแนนระดับ 5 น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผมต.										
	7.2 ควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากรายงานที่แจ้ง เข้ามาโดยพนักงานจดหน่วย (NL2) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ตัววัด NL1.2 คะแนนระดับ 5 น.1 รอค่าเป้าหมาย	ผมต.										
8. แผนงานรักษาแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ ในเกณฑ์มาตรฐาน	8.1 ตรวจสอบค่าระดับแรงดันไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ 22 kV ขึ้นไปทีติดตั้ง AMR ทุกสถานี ตามวาระ เป้าหมาย น.1 4 ครั้ง	ผปบ.	ครั้ง 4	ครั้ง 4	ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1		ครั้ง 1	
	8.2 จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข Feeder ที่แรงดันต่ำกว่า ค่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการให้แล้วเสร็จ เป้าหมาย น.1 100% ของ Feeder ที่แรงดันต่ำกว่ามาตรฐาน	ผปบ.	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100		เปอร์เซ็นต์ 100	
ตัวชี้วัด GIS												
9. แผนงานเพิ่มขีดความสามารถของ ระบบไฟฟ้า	9.1 ปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง กฟภ. ลงในฐานข้อมูล ระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 97	ผปบ.	เปอร์เซ็นต์ 97	เปอร์เซ็นต์ 97	เปอร์เซ็นต์ 97		เปอร์เซ็นต์ 97		เปอร์เซ็นต์ 97		เปอร์เซ็นต์ 97	
	9.2 ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ กฟภ. ลงในฐานข้อมูล ระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 98	ผมต.	เปอร์เซ็นต์ 98	เปอร์เซ็นต์ 98	เปอร์เซ็นต์ 98		เปอร์เซ็นต์ 98		เปอร์เซ็นต์ 98		เปอร์เซ็นต์ 98	
	9.3 ปรับปรุงข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกัน ในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูลระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 97	ผปบ.	เปอร์เซ็นต์ 97	เปอร์เซ็นต์ 97	เปอร์เซ็นต์ 97		เปอร์เซ็นต์ 97		เปอร์เซ็นต์ 97		เปอร์เซ็นต์ 97	

แผนปฏิบัติ กฟจ.ชม. ประจำปี 2562 กระบวนการภายใน (Internal)-OM2

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
ตัวชี้วัด SLA												
1. แผนงานการดำเนินการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. (OM4.1) (ต่อ)	1.3 ดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ ภาค 1											
	เป้าหมาย											
	น.1 รอกเกณฑ์จาก กฟภ.	ทุกแผนก										
	1.4 ติดตาม/ประเมินผล/รายงานผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA), ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA), SQA											
	เป้าหมาย รอคความชัดเจนของ กรธ.					-					18	
	น.1 แห่ง	ทุกแผนก										
	1.5 สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.											
เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน ก.ย. 62)			ครั้ง	ครั้ง					ครั้ง			
น.1 1 ครั้ง	ทุกแผนก		1	1	-		-		1		-	
ตัวชี้วัด Doing Business : World Bank												
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจากการปรับปรุงกระบวนการ	3.1 การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) ตามแนวทาง Doing Business : World Bank)											
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5		วัน									
	น.1 ภายใน 20 วัน	ผบค.	20		20		20		20		20	
4. งานสำรวจสายสื่อสารฯ และบันทึกข้อมูลผลการสำรวจลงในระบบ TAMS	4.1 จัดทำข้อมูลสายสื่อสารโทรคมนาคมของหน่วยงานต่างๆ บนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลในระบบ TAMS ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน											
	เป้าหมาย กฟข. ละ 3 จุดรวมงาน		เปอร์เซ็นต์	80,315 ตัน								
	น.1 100%	ผบป.	100	100%	40%		60%		80%		100%	
รอคความชัดเจนของกิจกรรม จาก กบพ.												

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
5. การจัดระเบียบสายและอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมของ กฟภ. รอดความชัดเจนของกิจกรรม จาก กบท.	5.1 จัดระเบียบสายและอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ของ กฟภ. (Action Plan)											
	เป้าหมาย		เส้นทาง	เส้นทาง								
	น.1 6 เส้นทาง	ผบป.	6	6	-	-	-		6		-	
	5.2 การตรวจสอบการละเมิดพาดสายและอุปกรณ์สื่อสารบน เสาไฟฟ้าของ กฟภ. (*แผนเพิ่ม กฟน.1)											
	เป้าหมาย รอดแนวทางดำเนินการจาก กฟภ.	ผบป.										

แผนปฏิบัติ กฟจ.ชม. ประจำปี 2562 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) - HR1-2

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กฟน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
4. แผนงานการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับระบบ และพร้อมต่อการดำเนินงานธุรกิจ *เกณฑ์ BSC ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (KM) ของสายงานฯ											
	เป้าหมาย 100% ตามแผน KM ประจำปีสายงานฯ น.1 100%	KM	เปอร์เซ็นต์ 100	เปอร์เซ็นต์ 100	-	-	-		เปอร์เซ็นต์ 100		-	
	4.2 นำองค์ความรู้ในระบบ KMS เพื่อนำมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือ สร้างมูลค่าเพิ่ม											
	เป้าหมาย อย่างน้อย เขตละ 1 เรื่อง น.1 1 เรื่อง	KM	เรื่อง 1	เรื่อง 1	-	-	-		-		เรื่อง 1	
5. การสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (Engagement Score) ให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) *เกณฑ์ BSC ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	5.1. จัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) และสร้าง ความผูกพันองค์กร (Engagement) อย่างต่อเนื่อง											
	กิจกรรม 1. สำรวจและวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความ ผูกพันของบุคลากร 2. จัดทำ/ปรับปรุงแผนความผูกพันของบุคลากร ภายในสายงานฯ 3. ดำเนินการตามแผนที่กำหนด 4. สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน											
	เป้าหมาย 100% ตามกิจกรรมที่กำหนด น.1 100%	ทุกแผนก	เปอร์เซ็นต์ 100		-	-	-		-		เปอร์เซ็นต์ 100	
6. แผนงานพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนา บุคลากรรายบุคคล (IDP) *เกณฑ์ BSC ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	6.1 จัดฝึกอบรมบุคลากร เช่น ด้านเทคนิค ด้านบริหาร ด้านสารสนเทศและสื่อสาร ฯลฯ โดยใช้งบประมาณ ฝึกอบรมนอกแผนและในแผนที่ได้รับจัดสรรประจำปี											
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กพค. น.1 1,000 คน	กฟน.1	1,000 คน		600		200		200			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบูกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายแผน ฯ สายงาน ปี 2562	เป้าหมายแผน ฯ กพน.1 ปี 2562	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	6.2 รวบรวมและรายงานแผนงานพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)											
	เป้าหมาย											
	น.1 ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานระดับ 3-10	ผบ.ท.	เปอร์เซ็นต์ 100		-	-	-		-		เปอร์เซ็นต์ 100	