



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 (ทบทวนครั้งที่ 1/2561)



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social).....	1-7
2. ด้านการเงิน (Financial).....	8-13
3. ด้านลูกค้า (Customer).....	14-50
4. ด้านกระบวนการภายใน (Internal).....	51-81
5. ด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth).....	82-91

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ ปี 2562

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

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 <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยเครือข่ายละ 2 ครั้ง	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	(ผวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานหอไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟข. ละ 200 คน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	นทท.4 จป.(ว.)	(2) 0.312	0.312
	4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดแก้ไฟ และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	นทท.4 จป.(ว.) ผกส.,ผบป., ผมต.	(2) 0.030	0.030
	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องด้วยกิจกรรม (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2562	นทท.4 จป.(ว.)	(2) 0.050	0.050
	4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่นๆให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่งๆละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.ชบ.	-	-

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 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบ.ชบ. ร่วมกับ กวว.(ก2)	-	-										
<u>แผนงานที่ 5</u> งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายสื่อสารที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS <u>เป้าหมาย</u> 1) <u>กฟฟ.ชั้น 1-3</u> จำนวน 22 งานๆละ ไม่น้อยกว่า 10 กม. (ไม่น้อยกว่า 220 กม.)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบ.ชบ. ร่วมกับ กบส.(ก2)	(2) 0.1584	0.0522										
	5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> (กฟฟ.1-3 ละ 1 แห่ง)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบ.ชบ. ร่วมกับ กบส.(ก2)	(2) 0.0762	0.0762										
	<table><tr><td></td><td>ชั้น 1-3</td><td>กฟส.</td><td>กฟย.</td><td>รวม (แห่ง)</td></tr><tr><td>กฟก.2</td><td>22</td><td>16</td><td>24</td><td>62</td></tr></table>		ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	รวม (แห่ง)	กฟก.2	22	16	24	62					
	ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	รวม (แห่ง)												
กฟก.2	22	16	24	62												

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

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 (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> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟภ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2562	ผวต.	(3) 0.010	0.010
<u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ฝสส. กำหนด (ภายในไตรมาส 3) - กฟภ.ชั้น 1,2,3 จัดสานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และ อื่น ๆ)	กฟภ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2562	ผวต., คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟภ.2,	(ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้) (2) 0.010	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2563 เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟจ.ชบ.	ต.ค.-ธ.ค.2562	ผวต., คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟก.2,	(3) 0.180	0.180
	2.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์การรับฟัง ความคิดเห็นการสานเสวนา ปี 2562 (ถ้ามี) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต., คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟก.2,	(ผลส. จัดสรรงบประมาณให้) -	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

4. เป้าหมาย

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (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> ส่งเสริมการประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง , ผบ.ป. รายงานผล		
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง , ผกส. รายงานผล		

ด้านการเงิน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- รอคำนเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอคำนเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอคำนเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอคำนเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท CPI-X <u>เป้าหมาย</u> รอคำนเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก ผบป. รายงานผล	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	2.1 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (รอคำนเป้าหมาย) ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.ผบป.,ผมต., ผกส. รายงานผล	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)
- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	1.1 คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit : EP)	2.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน (รอค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	3.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหัก ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไร ไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ระดับ 5 (ร่อค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	สบป.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนด ปี 2562) (ร่อค่าเป้าหมาย) - ประเภทรายการ (ร่อค่าเป้าหมาย) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ร่อค่าเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ร่อค่าเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ร่อค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	สบป.	-	-
	4.2 ติดตามลูกหนี้ราชการก่อนหนี้เดือน ก.ย.2560 ให้มีการชำระเงิน ภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีลูกหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ ถึงอัยการสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	สบป.	-	-
	4.3 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้กรณีละเมิดจาก T : Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) <u>เป้าหมาย</u> ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงาน ดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	สบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบั๊ใช้ไฟ ทรัพย์สินงบบั๊ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบบั๊ใช้ไฟ ทรัพย์สิน งบบั๊ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5 % (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) (รอกำเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) (รอกำเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.,ผบค.,ผมต. ผกส.,ผปบ.,	-	-
	5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการ สำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบส.) เป้าหมาย จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสาร ให้ - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟช. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายใน ไตรมาสที่ 3	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-เม.ย.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ก.ย.2562	ผปบ., ผปบ.	-	-
	5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563 เป้าหมาย ครบทุกต้น 100%	กฟจ.ชบ.	ต.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	6.1 เร่งรัดปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS - ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	7.1 เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) <u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับ และข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า (I.L.H) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2562 (ภายในไตรมาสที่ 2)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.,ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (แผน 3 และ แผน 4) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คชก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2561 (ภายในไตรมาสที่ 2) 8.1 ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบทุกโครงการ เป้าหมาย - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการสถานะ เฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางเทคนิค (TECO)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คคพ.	-	-

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ฝ่ายร.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝ่ายร.,ฝ่ายท.,ฝ่ายร.(ก1,ก2,ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการให้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการงานบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าต่อกลับมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ฝ่ายร.(ก3)	ม.ค.-มิ.ย.2562	ฝ่ายร.(ก3)	-	-
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟช. ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟช. ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝ่ายร.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟช.ชบ.	มิ.ย.-ธ.ค.2562	ผบค.,ผบป., ผบป.,ผวต., ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2561 (ภายนอก) เป้าหมาย รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562 ทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ให้กับ ส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟก.2 ผวต., พนักงาน KAM	(2) 0.278	0.278
	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของ ลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ส.ค.2562	ผบค.,ผวต.	(2) 0.044	0.044
	2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ ปรับปรุงแบบสำรวจให้ครอบคลุม นำไปใช้การรับรองมาตรฐาน GECC , และวิธีการแบบ E-Form ตามกลุ่มลูกค้า - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.2 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช. - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ		ม.ค.-มี.ค.2562		(2) 0.044	0.044
			เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.2562 ส.ค.2562			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.2 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ใน - กฟฟ.ชั้น1-3 นำผลการประเมินจาก Website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าระดับ 4 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3 สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	(2) 0.016	0.016

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - กรท. สรุปข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรของลูกค้าที่ไม่ได้ตอบแบบประเมินผ่าน SMS(ตามข้อ 2.3.2) ส่งให้ กบล. ทราบเป็นประจำทุกเดือน - กฟช. สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	(2) 0.010	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen 2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความ พึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32	กฟจ.ชบ	ม.ค.-ธ.ค.2562	พคค.7	-	-
	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับ ลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความ พึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง - กบส. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผชน.9 , ผชน. 8	-	-

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 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า <u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	2.4 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,ผบป.	-	-
	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟช. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.	-	-
	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพ การให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดฟัดหม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดฟัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2562	ผวต.	-	-
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.	(2) 0.100	0.100
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 10 แห่ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. ร่วมกับ กบส.(ก.2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, วิโทรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟผ.ละ 2 ประเภทกิจการ	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. ร่วมกับ กบส.(ก.2)	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟผ.ละ 2 แห่ง	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. ร่วมกับ กบส.(ก.2)	-	-
	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	5.1.1 ผวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟผ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS* เป้าหมาย - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟผ. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2561	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ก.พ.2562	ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส	กบล.(ก.2)		กบล.(ก.2)	-	-
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน.....ราย (รอการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงานฯ) พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง , ผวต.	-	-
	5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	(2) 0.020	0.020
	5.4.1 ผวธ.(ก3) ร่วมกับ ผพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ผวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ผวธ.(ก3)	-	-
	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u>	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAM , ผวต.	-	-
	- ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง	กฟก.2, ผวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ผวธ.(ก3)	-	-
	- ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร	6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า - งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ที่ เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,ผบป. กกค.(ก.2)	-	-
	- งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.ที่ เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,ผบป.	งบประมาณ ตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติหลักการ	
	<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ ลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งาน บริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่ เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระ ค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่ นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้ บริการนอกเขตเมือง	กฟฟ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุงิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network (1) คณะทำงาน Service and Network ของ สายงาน การไฟฟ้าภาค 3 กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ อย่างน้อย 2 ครั้ง - ครั้งที่ 1 ภายในไตรมาสที่ 1/2562 - ครั้งที่ 2 ภายในไตรมาสที่ 2/2562 (2) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จก่อนการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 (3) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ. ตรวจสอบ ประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network ภายในไตรมาสที่ 3/2562 (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 ของคณะทำงาน Service and Network ของ สายงานฯ)	กฟฟ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
		ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2562	คณะทำงานฯ ของสายงานฯ	-	-
		กฟฟ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
		กฟฟ.ชบ.	มิ.ย.-ก.ย.2562	คณะทำงานฯ ของ กฟฟ.2	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ เป้าหมาย 22 ก.พ.2562 ห้องประชุม กฟจ.ชบ. (ผชน.8) บันทึกที่ ก.2 กบล.(ลส)446/2562 ลว. 18 ก.พ.62	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการรายไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ฝวธ.(ก3) กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.2) กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กบล.(ก.2) ฝวธ.(ก3) ผชน.9, ผชน.8	- - -	- - -
	7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย. 2562	กบล.(ก.2)	(2) 0.053	0.053
	7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก.2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-

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 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขออนุญาตใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - กรท. จัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการขออนุญาตใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	กฟจ.ชบ.	ม.ค.ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	7.12 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าสำหรับผู้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ปี 2561 เพิ่มเติม 25 นิคม โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.,ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุงิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.13 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคม อุตสาหกรรม EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้าของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,ผกส.,ผมต. ผบป.,ผวต.	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษาลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษาลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) 1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 8 ราย) ไตรมาส 1 : FMS1 = 8 ราย,FMS2 = 6 ราย,FMS3 = 7 ราย, FMS4 = - ราย , FMS7 = 1 ราย ไตรมาส 2 : FMS1 = - ราย,FMS2 = - ราย,FMS3 = - ราย, FMS4 = - ราย , FMS7 = 1 ราย ไตรมาส 3 : FMS1 = - ราย,FMS2 = - ราย,FMS3 = - ราย, FMS4 = - ราย , FMS7 = - ราย ไตรมาส 4 : FMS1 = - ราย,FMS2 = 2 ราย,FMS3 = - ราย, FMS4 = 5 ราย , FMS7 = 2 ราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผวต.	(2) 3.816	3.816

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)
	รวมจำนวน FMS1 = 8 ราย,FMS2 = 8 ราย,FMS3 = 7 ราย FMS4 = 5 ราย , FMS7 = 4 ราย					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้ความปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 13 ราย) ไตรมาส 1 : FMS1 = 13 ราย,FMS2 = 6 ราย,FMS3 = 13 ราย, FMS4 = 1 ราย ไตรมาส 2 : FMS1 = - ราย,FMS2 = - ราย,FMS3 = - ราย, FMS4 = - ราย ไตรมาส 3 : FMS1 = - ราย,FMS2 = - ราย,FMS3 = - ราย, FMS4 = - ราย ไตรมาส 4 : FMS1 = - ราย,FMS2 = 6 ราย,FMS3 = - ราย, FMS4 = - ราย รวมจำนวน FMS1 = <u>13</u> ราย,FMS2 = <u>12</u> ราย,FMS3 = <u>13</u> ราย FMS4 = <u>1</u> ราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผวต.	(2) 0.960	0.960

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 43 ราย) ไตรมาส 1 : FMS1 = 43 ราย,FMS2 = 25 ราย,FMS3 = 43 ราย ไตรมาส 2 : FMS1 = - ราย,FMS2 = - ราย,FMS3 = - ราย ไตรมาส 3 : FMS1 = - ราย,FMS2 = - ราย,FMS3 = - ราย ไตรมาส 4 : FMS1 = - ราย,FMS2 = 18 ราย,FMS3 = - ราย รวมจำนวน FMS1 = <u>43</u> ราย,FMS2 = <u>43</u> ราย,FMS3 = <u>43</u> ราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผวต.	(2) 2.236	2.236

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> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.4 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกลิ่นความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 10 ราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.	(2) 0.231	0.231

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> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 64 ราย <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน	กฟจ.ชบ.	ม.ค. 2562	พนักงาน KAMR ผวด.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus 1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ครบกำหนดการบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผвт.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus 1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟช. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผวด.	(2) 0.416	0.416

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> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (8 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (13 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (43 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 45 ราย ทั้งหมด 224 ราย)	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผวด.	(2) 0.566	0.566

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 8 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 13 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 43 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 45 ราย ทั้งหมด 224 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.1.2	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผวด.	(2) 2.100	2.100
	1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พนักงาน KAMR ผวด.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.4 จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 Kv และ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> - อย่างน้อย กฟช. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2562	ผวต.	-	-
	1.5 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้ บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผลเพิ่มเติม กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง - กฟช. สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4/2562	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.	-	-

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> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.6 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.6.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกจดจ่ายไฟ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม รวมจำนวน 87,128 ราย <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ ** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม สถานะ ส.ค. 2561	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,ผบป.,ผวด.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.6.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่สำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดพลาดทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	สบป.,ผวต.	-	-
	1.7 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.	-	-
	1.8 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้า รายสำคัญ (Key Account)	3.2 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) <u>เป้าหมาย</u> - กฟช. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	กฟช.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2562	พนักงาน KAMR	(2) 0.104	0.104

- | | | | |
|--|---|---|---|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | <p>4. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 100 - ไม่น้อยกว่า 6,250 ล้านบาท |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | <p>7. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมเพื่อดำเนินงานในส่วนงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค. 2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม 100% - ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส 1.5 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดฟักัด หม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาด ฟักัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐาน ข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกราย - เข้าพบลูกค้าตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ (3) ทุกราย พร้อมหนังสือ แจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา ซื้อขายไฟฟ้าและ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. และส่วนเกี่ยวข้อง	-	-

ด้านกระบวนการภายใน

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 โครงการพัฒนาระบบส่งและระบบจำหน่าย (คพจ.1)	2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รอเป้าหมายจาก กวว.ก2 จำนวน-..... วงจร-กม. รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.	-	-
	2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ...3.24....วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.	-	-
	2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.	-	-
	2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 โครงการพัฒนาระบบส่งและระบบจำหน่าย (คพจ.1)	2.6 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ทุกแห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 (รื้อค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.	-	-
	2.7 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกสาย) <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	2.8 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกสาย) <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส *หมายเหตุ กฟก.2 ไม่มีงาน คพก. ตามอนุมัติ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก2), กบส.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	2.9 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้ การเกษตร ระยะที่ 2 (คชก.2) (ตามที่ได้รับ ทุกสาย) <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชพ.2)	4.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิด หุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (รอกำเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุก ส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ด้านระบบควบคุมสั่งการ 5.1.1 นำข้อมูล GIS เฟส 2 เข้าใช้งานใน ระบบ OMS ตามรูปแบบที่กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูล หม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูล มิเตอร์ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ขบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	5.1.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูล อุปกรณ์ตัดตอน,อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ขบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	5.2 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขต พัฒนาเศรษฐกิจ 5.2.1 พัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่พิเศษ กฟพข. กฟพข. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.3 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟการไฟฟ้าหน้งานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 5.3.1 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 9 แห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	5.4 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 5.4.1 ดำเนินการตามแผนงาน ปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-

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 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า 5.5.1 งานตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง, ระบบจำหน่ายแรงต่ำ, มิเตอร์ และสายสื่อสาร <u>เป้าหมาย</u> . ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส 5.5.2 งานตรวจสอบและแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบสายส่ง/ระบบจำหน่ายแรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 รายงานผลทุกไตรมาส 5.6 งานตัดแต่งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า 5.6.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ดำเนินงานตัดต้นไม้โดยทีมงาน กฟภ. ระยะทางรวม 387.80 วงจร-กม. - ดำเนินการจ้างเหมาตัดต้นไม้ ระยะทางรวม 113.20 วงจร-กม.	กฟจ.ชบ. กฟจ.ชบ. กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.,ผมต. ผบป. ผบป.	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.6.2 อบรมทบทวนการติดตั้งต้นไม้ใกล้ แนวระบบไฟฟ้าตามหลักกรกฎกรรมให้ผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงาน <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2562	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2562	ผปบ. ร่วมกับ กบข.(ก2),	-	-
	5.7 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด 5.7.1 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนี ความเชื่อถือได้ 5.7.1.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนี ความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. 2562	กฟก.2	ม.ค.2562	กปบ.(ก2)	-	-
	5.7.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่า ดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2/2562	กฟจ.ชบ.	เม.ย.-มิ.ย.2562	ผปบ.	-	-

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 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.7.1.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟช. <u>เป้าหมาย</u> ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	5.7.1.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 5.7.1.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	5.7.2 งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่เมืองใหญ่ 5.7.2.1 สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่เมืองใหญ่ปี 2561 และกำหนดแผนงานปรับปรุง/แก้ไข ปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2562	กฟจ.ชบ.	ม.ค.2562	ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.7.2.2 ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข ตามแผนงานปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการ ทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ก.พ.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	5.9 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 5.9.1 หม้อแปลง 3 เฟส <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 476 เครื่อง, รายงานความ คืบหน้าทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	5.9.2 หม้อแปลง 1 เฟส <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 27 เครื่อง, รายงานความ คืบหน้าทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-

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 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย 6.1.1 วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงานประจำปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. 2562	กฟจ.ชบ.	ม.ค.2562	ผบป. ร่วมกับ กปบ.(ก2), กvw.(ก2)	-	-
	6.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2/2562	กฟจ.ชบ.	เม.ย.-มิ.ย.2562	ผบป. ร่วมกับ กvw.(ก2)	-	-
	6.2 แผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 6.2.1 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป. ร่วมกับ กปบ.(ก2)	-	-

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 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.2.2 วิเคราะห์ Technical Loss และ แก้ไขข้อผิดพลาดหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 ฟีดเดอร์, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ขบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ร่วมกับ กปบ.(ก2)	-	-
	6.2.3 ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่ สามารถ คำนวณค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 100% ของจำนวน SPP ในพื้นที่ รับผิดชอบ, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ขบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ร่วมกับ กปบ.(ก2)	-	-
	6.2.4 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย 6.2.4.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟสที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลงจาก โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน - 1 เฟส จำนวน 14 เครื่อง - 3 เฟส จำนวน 146 เครื่อง	กฟจ.ขบ.	เม.ย.-มิ.ย.2562	ผปบ. ร่วมกับ กวว.(ก2)	-	-

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 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.2.4.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% <u>ตามข้อ 6.2.4.1</u> <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ร่วมกับ กบล.(ก2)	-	-
	6.2.4.3 ตรวจสอบข้อมูลหม้อแปลง ที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) จากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561 และดำเนินการสับเปลี่ยนตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน - 1 เฟส จำนวน 41 เครื่อง - 3 เฟส จำนวน 221 เครื่อง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	6.2.4.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟสโดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2563 สำหรับหม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-

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 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.2.5 งานลด Technical Loss ในระบบ จำหน่าย					
	6.2.5.1 ประสานงานจัดหา งบประมาณ, อุปกรณ์และติดตั้ง Capacitor ใน ระบบจำหน่าย 22 kV <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบบ., กวร.(ก2), กบล.(ก2),	-	-
	6.2.5.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจากระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบ ทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบบ., กปบ.(ก2)	-	-
	6.2.5.3 ตรวจสอบและแก้ไข กระแสไฟฟ้า Unbalanceเกินกว่า 10% ในฟีด เดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผล	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบบ., กปบ.(ก2)	-	-

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 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.3 แผนปฏิบัติด้าน Non-Technical Loss 6.3.1 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจ ของแต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ. ร่วมตรวจสอบ กับ กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)	-	-
	6.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	6.3.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ ($\pm 25\%$) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	6.3.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยน ใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.3.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - แรงต่ำ จำนวน 649 เครื่อง - แรงสูง จำนวน 300 เครื่อง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต. กบส.(ก2)	-	-
	6.3.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ C และอุปกรณ์ประกอบ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - แรงต่ำ จำนวน 725 เครื่อง - แรงสูง (กบส.ก2 เป็นผู้ตรวจสอบ)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	6.3.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 (รื้อค่าเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ. ร่วมกับ กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมม.กบส.ก2	-	-

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 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.3.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อยตามวาระ 6.3.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟภ.2 (รอกค่าเป้าหมาย) - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด - <u>ไตรมาสที่ 1</u> = จำนวน 4,551 เครื่อง - <u>ไตรมาสที่ 2</u> = จำนวน 10,617 เครื่อง - <u>ไตรมาสที่ 3</u> = จำนวน 10,617 เครื่อง - <u>ไตรมาสที่ 4</u> = จำนวน 4,551 เครื่อง	กฟภ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.3.8.1 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟภ.2 (รอกค่าเป้าหมาย) - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด - <u>ไตรมาสที่ 1</u> = จำนวน 454 เครื่อง - <u>ไตรมาสที่ 2</u> = จำนวน 1058 เครื่อง - <u>ไตรมาสที่ 3</u> = จำนวน 1057 เครื่อง - <u>ไตรมาสที่ 4</u> = จำนวน 454 เครื่อง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.3.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟ รายใหญ่ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้ง จากศูนย์ AMR <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	6.3.10 ประสานงาน กมต. ตรวจสอบ มิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ. ร่วมกับ กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมม.กบส.ก2	-	-
	6.3.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่าง เขต อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	6.3.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.3.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	6.3.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด <u>เป้าหมาย</u> ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
	6.3.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟกรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด <u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, รายงานทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses 6.4.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงานตรวจสอบที่วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1) <u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 1 วัน, รายงานทุกเดือน 6.4.2 การรายงานความผิดปกติจากตัวแทนจดหน่วยทุกราย (รหัสผิดปกติ 06, 07) <u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงานทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต. ร่วมกับ กรท.(ก2)	-	-
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-

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

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

- รอคำนับเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

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	2.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟจ.ขบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พคค.7	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (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)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัย นวัตกรรมแบบเฉพาะ เฉพาะทาง และส่งเสริมธุรกิจ ขององค์กร	1.1 แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม - ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม กำหนด เป้าหมาย รอกำหนดค่าเป้าหมาย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกับ คณะทำงานฯ รฟ.ปบ.(ก2)(อ)	-	-
	1.2 แผนงานการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV - ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงานแผนงาน การใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV กำหนด เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกับ คณะทำงานฯ รฟ.ปบ.(ก2)(อ)	-	-

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 และผลักดันงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริม ธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.3 แผนงานการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ - ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงานแผนงาน การใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกับ คณะทำงานฯ รฟ.ปบ.(ก2)(อ)	-	-
	1.4 สนับสนุนผู้จัดทำสิ่งประดิษฐ์ให้ได้นวัตกรรมระดับ TRL3 ในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 3 ชิ้นงาน <u>หมายเหตุ</u> สิ่งประดิษฐ์ ประเภท Digital Innovation 1 ชิ้นงาน (ต้นแบบสิ่งประดิษฐ์/โปรแกรม สนับสนุน Digital Innovation ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ ประเภทสมองกลฝังตัว (Embedded System) และ Mobile Application with IoT) และนวัตกรรมอื่นๆ จำนวน 2 ชิ้นงาน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกับ คณะทำงานฯ รฟ.ปบ.(ก2)(อ)	-	-

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 และผลักดันงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริม ธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.5 การรายงานผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ และการประเมินการใช้งานสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรมภายในภาค (ตามข้อ 2.1) 1.5.1 มีการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ (TRL3) ภายในภาค และจัดส่งรายงานผลการขยายผลทดลองใช้งาน ให้ กวน. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผล ร้อยละ 100 1.5.2 ประเมินการใช้งานสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรมที่ได้รับ จัดสรรจาก กวน. (TRL4-7) <u>เป้าหมาย</u> ประเมินการใช้งาน ร้อยละ 100	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกับ คณะทำงานฯ รฟ.ปบ.(ก2)(อ)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน
- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอคำนเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอคำนเป้าหมาย
- 20 วันปฏิทิน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1.1 ทบทวนกระบวนการ/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อกำหนดแนวทาง และแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA 1.1.1 ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	มค.-มี.ค.2562	ผวต.,ผบค	-	-
	1.2 สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ 1.2.1 ทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ/จัดทำ/ปรับปรุง ข้อตกลงฯ ให้สอดคล้องกับตัววัดในกระบวนการและมาตรฐาน การปฏิบัติงานตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	มค.-มี.ค.2562	ผวต.,ผบค	-	-
	1.2.2 ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการ กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	มค.-ธ.ค.2562	ผวต.,ผบค	-	-
	1.2.3 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส., ดำเนินการทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	มค.-ธ.ค.2562	ผวต.,ผบค	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ. <u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	1.24 สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการกำกับกำกับการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	ก.ย.2562	ผวต.,ผบค	-	-
	2.1 ทบทวนกระบวนการที่ผ่านมามาก เพื่อกำหนดแนวทางและแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2562	ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง	-	-
	2.2 จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (Work Flow Chart) กำหนด SLA และ QA for SLA <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	ก.พ.-เม.ย.2562	ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง	-	-
	2.3 วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	มี.ค.-พ.ค.2562	ส่วนที่เกี่ยวข้อง	-	-
	2.5 ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ส่วนที่เกี่ยวข้อง	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- 60 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- 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) <u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 (รอก่าเป้าหมายจาก กสพ.) กฟก.2 (รอก่าเป้าหมายจาก กสพ.) กฟก.2 (รอก่าเป้าหมายจาก กสพ.)	กฟจ.ชบ.	มี.ค.,ก.ค.2562	ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.2 ให้คำปรึกษาด้านการจัดการพลังงาน (Walkthrough Audit) เป้าหมาย กฟก.2 (รอกำเป้าหมายจาก กสพ.)	กฟจ.ชบ.	มี.ค.-ก.ย.2562	ผวต. ร่วมกับ กฟก.2	-	-
	1.3 ตรวจวัดการใช้พลังงานและจัดทำข้อเสนอโครงการ (Detail Audit) เป้าหมาย กฟก.2 (รอกำเป้าหมายจาก กสพ.)	กฟจ.ชบ.	ก.พ.-ธ.ค.2562	ผวต. ร่วมกับ กฟก.2	-	-

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

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 (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System)	- รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผล การปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน) (รอบที่ 1 เดือน เม.ย. รอบที่ 2 เดือน ต.ค.)	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบห.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561 เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ., ฝวธ.(ภ3) เพื่อพิจารณาถ่วงถ่วงกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม 2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร เป้าหมาย ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2561 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (ร้อยละเป้าหมาย) เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (ร้อยละเป้าหมาย) 2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุขขององค์กร เป้าหมาย ภายในเดือน ธ.ค. 2562 2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด	กฟผ.ชบ. กฟผ.2 กฟผ.ชบ. กฟผ.ชบ. กฟผ.ชบ. กฟผ.ชบ. กฟผ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562 ต.ค.-พ.ย.2562 พ.ย.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบห., ส่วนเกี่ยวข้อง คณะกรรมการฯ กฟผ.2 ผบห., ส่วนเกี่ยวข้อง ผบห., ส่วนเกี่ยวข้อง ผบห., ส่วนเกี่ยวข้อง ผบห., ส่วนเกี่ยวข้อง ผบห., ทุกแผนก	(2) 0.300 - - - - (2) 3.796	0.300 - - - - 3.796

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกับ ประธานกีฬารวม กฟภ.2	(2) 0.360	0.360
<u>แผนงานที่ 3</u> การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น	- คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงาน การไฟฟ้าดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด	กฟจ.ชบ. กฟภ.2 กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2) และ คณะกรรมการ คัดเลือก กฟฟ. ดีเด่น กฟภ.2 กอก.(ก2)	(2) 0.420	0.420
<u>แผนงานที่ 4</u> การเสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร	4.1 จัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ และสื่อสารให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> กฟช. ไม่น้อยกว่า 2 กิจกรรม 4.2 ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ <u>เป้าหมาย</u> ความสำเร็จ 100% ตามแผนงานที่กำหนด	กฟจ.ชบ. กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562	ส่วนเกี่ยวข้อง ส่วนเกี่ยวข้อง	- -	- -
<u>แผนงานที่ 5</u> การใช้สมรรถนะในการสรรหาและคัดเลือก (Competency-based Recruitment and Selection)	- ฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านการสัมภาษณ์งาน ตามหลักสมรรถนะ แก่กรรมการสอบสัมภาษณ์ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 15 คน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบห.	(2) 0.045	0.045

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | <p>4. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาที่คาดหวัง | <p>7. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 คน - กฟช. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบช. = 2 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปบ.) หน่วยงานละ 3 คน - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2562	ผกส.,ผมต.,ผปบ. นทท.4 จป.(ว) ร่วมกับ กาว.(ก2)	(2) 0.069	0.069
	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบ ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค..2562	นทท.4 จป.(ว) ร่วมกับ กาว.(ก2)	-	-
	1.4 จัดฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจาต่อรอง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 คน (ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ระดับ รก., ชก., รจก., ชจก. (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผจก.กฟส., นตค. ประจำ กฟฟ.ชั้น 1, กฟจ.)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2562	ผจก.,รจก.(ท,บ)	(2) 0.079	0.079

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	1.6 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่อง การบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยาการบริการ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน คน (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่ม พนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2562	ผบป.,ผปป.,ผบห. ร่วมกับ กฟก.2	(2) 0.217	0.217
	1.7 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผชน.8 ,ผบ.ปป.	(2) 0.162	0.162
	1.8 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตามแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 คน - อก., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผจก. ร่วมกับ กอก.(ก2)	(2) 0.077	0.077

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	2.1 จัดฝึกอบรมหลักสูตรแนวทางการทำธุรกิจและเทคนิคเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop และ Smart Home (HIVE) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 คน (ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), รก., ชก., รจก., ชจก.)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2562	ผจก.,รจก.(ท,บ) ร่วมกับ กอก.(ก2)	(2) 0.077	0.077
	2.2 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 คน (ผบค.,ผมต.,ผปป.,ผวต สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม) ตามบันทึกที่ กวว.(สอ)481/2562 ลว.26 ก.พ.2562 บันทึกเรื่อง ขอให้จัดส่งรายชื่อเข้ารับการอบรมฯ ดำเนินการแล้วตามบันทึกที่ ก.2 ชบ.(วต)398/2562 ลว. 27 ก.พ.2562	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2562	ผบค.,ผมต.,ผปป.ผวต. ร่วมกับ กฟภ.2	(2) 0.187	0.187

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1/2562 3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง ไฟฟ้าชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้) 3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามทีระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 องค์ความรู้ 3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟก.2 กฟจ.ชบ. กฟจ.ชบ. กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562 เม.ย.-ต.ค.2562 ต.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2) พนักงาน (KM) พนักงาน (KM) พนักงาน (KM) ร่วมกับ คณะทำงาน ดำเนินการจัดการ ความรู้ของ กฟก.2	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ <u>แผนงานที่ 4</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติให้แก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	3.2 จัดอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้และการจัดทำนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น (ผู้เข้าอบรม ระดับ หพ. ขึ้นไป) - คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 เรื่อง	กฟจ.ชบ. กฟภ.2	ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ก.ย.2562	หพ.ทุกแผนกฯ ฟวบ., ฟปบ., ฟบพ. กอก.(ก2)	(2) 0.178 -	0.178 -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	- การใช้งานระบบ Video Conference <u>เป้าหมาย</u> กฟผ. ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ไตรมาส	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	พคค.7	-	-

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

ที่ ก.๒ ขบ.(บห.)/...../๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้ง “คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ ของ กฟจ.ขบ.”

เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำแผนปฏิบัติการ ของ กฟจ.ขบ. ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map) , เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balance Scorecard (BSC) ประจำปี ตลอดจนทั้งแผนแม่บทต่างๆ อีกทั้ง เพื่อให้การติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ดังนี้

คณะกรรมการประกอบด้วย

๑. ผจก.กฟจ.ขบ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. รจก.(ท.)	รองประธานคณะกรรมการ และประธาน คณะอนุกรรมการด้านกระบวนการภายใน
๓. รจก.(บ.)	รองประธานคณะกรรมการ และประธาน คณะอนุกรรมการด้านการเงิน
๔. ผชน.๙ (ท.)	คณะกรรมการ และประธานคณะอนุกรรมการด้านลูกค้า
๕. ผผ.บห.	คณะกรรมการ และประธานคณะอนุกรรมการด้านการ เรียนรู้และพัฒนา
๖. ผชน.๘	คณะกรรมการ และประธานคณะอนุกรรมการด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม
๗. พชง.๖ ผвт.	กรรมการและเลขานุการ
๘. นทน.๔ จป.(ว)	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- กำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร , แผนการดำเนินงานประจำปี ของ กฟจ. และเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตาม BSC
- กำกับดูแลการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี
- กำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องตามเป้าหมายในการดำเนินงานของ สายงานการไฟฟ้าภาค ๓ และสอดคล้องตามเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการของ กฟจ.ชบ.ประกอบด้วย

๑. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑.๑ ผชน.๘	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒ ชผ.วต.รช.หผ.วต.	รองประธานคณะกรรมการ
๑.๓ ชผ.กส.รช.หผ.กส.	อนุกรรมการ
๑.๔ ชผ.ปป.รช.หผ.ปป.	อนุกรรมการ
๑.๕ นทน.๔ จป.(ว.)	อนุกรรมการและเลขานุการ
๑.๖ พชง.๖ ผวต.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒.ด้านการเงิน

๒.๑ รจก.(บ.)	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒ หผ.บป.	รองประธานคณะกรรมการ
๒.๓ ชผ.กส.รช.หผ.กส.	อนุกรรมการ
๒.๔ ชผ.ปป.รช.หผ.ปป.	อนุกรรมการ
๒.๕ หผ.คค.	อนุกรรมการ
๒.๖ หผ.บค.	อนุกรรมการ
๒.๗ ชผ.วต.รช.ผวต.ชบ.	อนุกรรมการ
๒.๘ นกง.๖	อนุกรรมการและเลขานุการ
๒.๙ ชผ.บป.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. ด้านลูกค้า

๓.๑ ผชน.๙ (ท.)	ประธานคณะกรรมการ
๓.๒ หผ.บค.	รองประธานคณะกรรมการ
๓.๓ ชผ.ปป.รช.หผ.ปป.	อนุกรรมการ
๓.๔ หผ.บป.	อนุกรรมการ
๓.๕ หผ.มต.	อนุกรรมการ
๓.๖ ชผ.วต.รช.หผ.วต.	อนุกรรมการ
๓.๗ วศก.๗ ผกส.	อนุกรรมการ
๓.๘ วศก.๗ ผวต.	อนุกรรมการ
๓.๙ วศก.๖ ผบค.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๓.๑๐ นกต.๗ ผวต.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๔. ด้านกระบวนการภายใน

๔.๑ รจก.(ท.)	ประธานคณะอนุกรรมการ
๔.๒ ขผ.ปป.รช.ทผ.ปป.	รองประธานคณะอนุกรรมการ
๔.๓ ขผ.กส.รช.ทผ.กส.	อนุกรรมการ
๔.๔ ทผ.คพ.	อนุกรรมการ
๔.๕ ทผ.บค.	อนุกรรมการ
๔.๖ วศก.๖ ผบค.	อนุกรรมการ
๔.๗ วศก.๗ ผกส.	อนุกรรมการ
๔.๘ วศก.๗ ผวต.	คณะทำงานและเลขานุการ
๔.๙ วศก.๔ ผมต.	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๕. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

๕.๑ ทผ.บท.	ประธานคณะอนุกรรมการ
๕.๒ ขผ.ปป.	รองประธานคณะอนุกรรมการ
๕.๓ ทผ.บค.	อนุกรรมการ
๕.๔ ขผ.กส.รช.ทผ.กส.	อนุกรรมการ
๕.๕ ขผ.บท.	อนุกรรมการ
๕.๖ นบท.๔	อนุกรรมการและเลขานุการ
๕.๗ พบค.๖	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. พิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของ กฟจ.ชลบุรี ตลอดทั้งดำเนินการ ทบทวน ปรับปรุง และแก้ไขแผนปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
๒. วิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทาง และเป้าหมายในการดำเนินงาน ของ กฟจ.ชลบุรี ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสายงานจำหน่ายและบริการ (ภาค ๓) และวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ของ PEA
๓. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ พร้อมสรุปรายงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องตามกำหนดต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่..... ๑๘ ก.พ. ๒๕๖๒



(นายถาวร จันทรกุล)
ผจก.ขบ. ชั้น ๒

