

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน โปร่งใส	-	-
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ		
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน โปร่งใส	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟผ.	2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟผ. (TRUST+E) ตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน 2.2 สำรวจและประเมินผลกิจกรรมของทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> สำรวจและวิเคราะห์ผลไตรมาส 2 และประเมินผล และให้ความรู้ความเข้าใจ ไตรมาส 3	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง. กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562	ผบห. ผบง. ผบห. ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นผ) 57/2562 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2562)	1. จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส โดยเชิญวิทยากรจาก หน่วยงานภายนอก <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟฟ. ไม่น้อยกว่าไฟฟ้าละ 50 คน) ไฟฟ้าละ 50 คน รวม 250 คน)	กฟผ.2 กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.- มี.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.105 (3) 0.035 (3) 0.035 (3) 0.035 (กกท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.105 0.035 0.035 0.035
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงาน ฮอทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟช. ละ 200 คน 4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อควรระวัง) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย และรายงานผลทุกครั้ง ที่ปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง. กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	เม.ย.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	จป.(ว) คปภ.กฟส.กจ.,บทง. จป.(ว) คปภ.กฟส.กจ.,บทง.		

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเ็น การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ใช้พื้นที่จังหวัดนั้นๆโดยให้ การไฟฟ้าจังหวัดเป็น ผู้ดำเนินการ ปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	เม.ย.-มิ.ย.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.150 (2) 0.050 (2) 0.050 (2) 0.050	0.150 0.050 0.050 0.050
	4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และระบบไฟฟ้าจุด เสี่ยงที่มียานพาหนะสัญจรผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อม รายงานผล เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ดำเนินการ 100% ตามแผน - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ 4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนโดย ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง แรงต่ำ หม้อแปลง ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง. กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบ.บ./ผกบ. ผบ.บ./ผกบ.	- -	- -
แผนงานที่ 5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็น จุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรมTAMS เป้าหมาย 1) กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 22 งาน กฟฟ.ละ 1 งาน ไม่น้อยกว่า 10 กม. (ไม่น้อยกว่า 220 กม.) 2) กฟส. จำนวน 16 งาน กฟส. ละ 1 งาน ไม่น้อยกว่า 5 กม. (ไม่น้อยกว่า 80 กม.) 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณา ตามความเหมาะสม (กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง) เป้าหมาย จำนวน 62 กฟฟ.	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง. กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบ.บ./ผกบ. ผบ.บ./ผกบ.		

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟผ.

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟผ.

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> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ. <u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ผสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟส.บพง.	ม.ค.-ก.ย.2562	ผบต.		
	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ผสส. กำหนด	กฟส.บพง.	ม.ค.-ก.ย.2562	ผบต.		
	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟส.บพง.	ต.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.		
	2.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์การรับฟัง ความคิดเห็นการสานเสวนา ปี 2561 (ถ้ามี) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟส.บพง.	ม.ค.-ธ.ค. 2562	ผบต.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค.2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พส) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค.2562)	1 ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2562 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความเป็นไปได้การติดตั้งระบบไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน Sola cell เพื่อสำรองไฟฟ้าให้เกิดความพอเพียงในกรณีเกิดความขัดข้องจากระบบไฟฟ้าของ กฟผ. , ทำการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ขาดเสถียรภาพของการติดตั้งบริเวณใกล้แนวป่าชายเลน กฟผ.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟดับ (ชุมชนไร่แผ่นดิน) เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส กำหนดทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ลสง.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.600 (3) 0.200 (3) 0.200 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.600 0.200 0.200
แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2) 219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562) กฟผ.2 (ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี) ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา	4.1 ให้ความรู้นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชนพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา เป้าหมาย 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. (ระยะเวลา 1 วัน) กฟผ.2 จำนวน 50 คน (ในสถาบันการศึกษา พื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี จังหวัดฉะเชิงเทรา) 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐานให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน (ระยะเวลา 2 วัน) ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา 4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชาชนร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับเจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป เป้าหมาย จำนวน 100 คน (คนในชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ฯ)	กฟจ.ฉช. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562 ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2) กอก.(ก2)	(3) 1.0842 (3) 0.3614 (3) 0.3614 (3) 0.3614 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้) (3) 0.1512 (3) 0.0504 (3) 0.0504 (3) 0.0504 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	1.0842 0.3614 0.3614 0.3614 0.1512 0.0504 0.0504 0.0504

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบ ลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2) 219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562)	4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา เป้าหมาย จำนวน 30 คน สถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี จ.ฉะเชิงเทรา	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0885 (3) 0.0295 (3) 0.0295 (3) 0.0295	0.0885 0.0295 0.0295 0.0295
	4.4 จัดกิจกรรมบันทึกนักประหยัดตัวน้อย เพื่อให้ความรู้แก่เยาวชน ระดับมัธยมศึกษา เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และปลอดภัย เป้าหมาย จำนวน 50 คน (โรงเรียนมัธยมในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปีหรือใกล้เคียง)	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.1857 (3) 0.0619 (3) 0.0619	0.1857 0.0619 0.0619
	4.5 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัดและปลอดภัย เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (5 ฐานการเรียนรู้) ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี พร้อมส่งมอบศูนย์การเรียนรู้ให้กับชุมชนฯ	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0619 (3) 0.2697 (3) 0.0899 (3) 0.0899 (3) 0.0899	0.0619 0.2697 0.0899 0.0899 0.0899

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1

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)
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส./ผกป.	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ.2 กำหนด (ตามอนุมัติของ รผก.(ก3) ลว. 8 ม.ค.2562)	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบท./ผบง.	-	-
	1.4 การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค3 เป้าหมาย มีการใช้งาน 100% ทุกหน่วยงาน (ตามอนุมัติของ รผก.(ก3) ลว. 8 ม.ค.2562)	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบท./ผบง.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน GOAL (FINANCE)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)
- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 6.18 (ระดับ 5)

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)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์(ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(ก.2)	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของ กฟช. เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(ก.2)	-	-
แผนงานที่ 3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไรไม่ต่ำกว่าเป้าหมายระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 (ณ 31 ธันวาคม 2561) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่บิลเกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือให้การดำเนินคดีครบทุกราย 4.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2560 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกกม.กอก. เพื่อส่งถึงสกก.และนำเสนอให้อัยการสูงสุดพิจารณา ภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย 4.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) เป้าหมาย ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงานดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพท. กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพท.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.,ผบง. ผบป.,ผบง.	- -	- -

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วน 100% ของยอดที่เรียกเก็บจากระบบ TAMS	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.,ผบง. ผบบ.,ผกป.	-	-
	4.6 วัดประสิทธิภาพการจำหน่ายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี				-	-
	4.6.1 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขายพัสดุที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี	กบญ.(ก.2)	เม.ย. 2562	กบญ.(ก.2)		
	<u>เป้าหมาย</u> จัดอบรมภายในเดือนเมษายน 2562 4.6.2 เร่งรัดจำหน่ายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายตามวิธีการที่ระบุ(ขาย แลกเปลี่ยน โอน แปรสภาพหรือทำลาย) ภายใน 60 วัน หลังได้รับอนุมัติฯ ให้ครบถ้วนทุกรายการ	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก		
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบุใช้ไฟทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบุใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) รอกำเป้าหมาย.....ล้านบาท	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) ร้อยละเป้าหมาย.....ล้านบาท 5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วน ภายใน เม.ย.2562 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100%	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง. กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง. กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-เม.ย.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ก.ย.2562 ต.ค.-ธ.ค.2562	แผนกที่เกี่ยวข้อง ผบป./ผบง. ผบป./ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้ บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผกป.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) <u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนธิอนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน เขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนธย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่นๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่(คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่(คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนทางไกล(คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิลใต้น้ำไปยังเกาะต่างๆ ระยะที่ 2 (คคก.2) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)					
<u>แผนงานที่ 8</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบประมาณโครงการ <u>เป้าหมาย</u> - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการ เฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟอ.พน.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คพพ./คพท.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน GOAL (FINANCE)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,316 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- 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)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง เป้าหมาย ไม่เกินร้อยละ 98 (ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4)	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ภ3)	-	-
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.2 = 1,193.902 ล้านบาท	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.2 = 520.095 ล้านบาท	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.	-	-
	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท ระบบงาน WMS ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท (รอค่าเป้าหมาย)	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผกส./ผมต. ผกป./ผบต.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

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	รวม (ล้านบาท)
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 และเหนือกว่าคู่เทียบ	1.1 ฝวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการงานบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-มิ.ย.2562	ฝวธ.(ก3)	-	-
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	มิ.ย.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) เป้าหมาย รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562 2.1.1 กฟข. ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 2.1 กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนข้อมูล (รอกำหนดพื้นที่สำรวจ)	กฟก.2 กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพท.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ก3) ผบค./ผบด.	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง ฟวธ.(ก3) จัดประชุมชี้แจงฯ กฟก.2 แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 ร่วมประชุมผ่านระบบ VDO Conference	ฟวธ.(ก3) กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	(2) 0.278	0.278

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
	2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	กฟก.2	ม.ค.-ส.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)		
	เป้าหมาย - ฟวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี 2563	ฟวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฟวธ.(ก3)	(2) 0.020	0.020
	- ฟวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี2562	ฟวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฟวธ.(ก3)		
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	กฟอ.พน.	เม.ย.-มิ.ย.2562	ผบค.	(2) 0.044	0.044
	- กฟก.2 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	กฟก.2	ก.ค.2562	กบส.(ก2)		
	- ฟวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ฟวธ.(ก3)	ส.ค.2562	ฟวธ.(ก3)		
	2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	(2) 0.016	0.016
	(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)					
	(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย					
	(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย					

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้า ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.		
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2 กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กรท.(ก2)		
	- ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ก3)		

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - ผลส.กบล.(ก2) ดำเนินการสุ่มโทรศัพท์สอบถามฯ - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฟวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	(2) 0.010	0.010
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
		ฟวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ก3)		

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	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 - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	-	-
	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.		
	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฟวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก2)		
		ฟวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ก3)		
	- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37					

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	-	-
		กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	โปร่งใส มิติที่ 4		
		กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	โปร่งใส มิติที่ 4		
		กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบป./ผบง.		
		กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.		
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
	- ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ก3)		

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.4 การติดตามผลการจัดหาระบบประเมินความพึงพอใจ แบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการติดตามการจัดหาระบบประเมินฯ	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	กฟก.2 กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพท.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ผบค./ผบด.	-	-
	- กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กบส.(ก2) ฝวธ.(ภ3)		
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับ ความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทาง ในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตาม ข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพ การให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส (1) กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2 กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพท.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ผบค./ผบด.	-	-
	(2) กฟข. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด	ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ภ3)	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ <u>เป้าหมาย</u> (1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก (2) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ (3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการตามข้อ (3) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อย 1 ครั้ง (5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (3) เข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน (6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าสู่ฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ย.2562 ม.ค.-ส.ค.2562 ก.ย.-พ.ย.2562 ก.ย.-พ.ย.2562 ธ.ค. 2562	ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ3) 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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล อย่างน้อย นิตมาฯ ละ 1 ราย รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน (กฟจ.ฉช., ขบ., กฟฟ.มตพ., กฟอ.บปก., ปลด., กฟอ.พนท., ครช., บคย., พสค., บฉ.) - กฟช. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ ฝวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟก.2	ม.ค.-ต.ค.2562	กฟก.2	-	-
		ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ก3)		
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	เม.ย.-ก.ย.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง		
		กฟก.2	เม.ย.-ก.ย.2562	กบล.(ก2)		
		ฝวธ.(ก3)	ต.ค.2562	ฝวธ.(ก3)		
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด หม้อแปลง	กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟก.2	-	-
		กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กชข.(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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน พื้นที่ อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และ กลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 36 แห่ง (18 นิคม 36 สถานีไฟฟ้า)	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2	(2) 0.100	0.100
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 36 แห่ง (18 นิคม 36 สถานีไฟฟ้า)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภท กิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ - บริษัท ไอที พอร์จิจ จก. กฟอ.ปลด. - บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จก. กฟฟ.มตพ.	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข.ละ 2 แห่ง - บริษัท ผลิตไฟฟ้าและพลังงานร่วม จำกัด อนาคตอาม จ.จันทบุรี - บริษัท เอส.เอส.เอ็ม อินดัสทรี จำกัด อ.สอยดาว จ.จันทบุรี	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2	-	-
	5.1.1 ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือ แผ่นพับ โปสเตอร์ เพื่อให้ กฟพ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS	ฝวธ.(ภ3) กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์หรือ แผ่นพับ โปสเตอร์ พร้อมแจ้งให้กับ กฟพ. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ ภายในเดือน มี.ค.2562					
	5.1.2 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการ งานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ย.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการ การให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต - สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการ งานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต		ม.ค.-มี.ค.2562 มี.ค.-มี.ย.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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล ทราบทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล ทราบทุกไตรมาส	กฟอ.พน.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.		
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรมSmart Invoice ไปยังลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
		กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.		
	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่านInternet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน (รอกำเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านInternet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") ยอดดาวน์โหลด พน. 7,910 ราย, บทง. 2,261 ราย, กจ. 3,015 ราย	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ผวธ.(ก3)	-	-
		กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.		

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	- ลูกค้ามาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") ยอดชำระ พน.11,865 ราย, บทง. 3,392 ราย, กจ. 4,522 ราย - กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เป็นผู้รับผิดชอบเพื่อเชิญชวนลูกค้า Download PEA Smart Plus สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้า Download และชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus ในกิจกรรมออกหน่วยเคลื่อนที่ การสัมมนาลูกค้า และงานเทศกาลประจำปีในพื้นที่ เช่น งานกาชาด เป็นต้น โดยรายงานผล เป็นประจำทุกเดือน 5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	กพอ.พน. กฟส.กจ.,บทง.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผบง.		
	5.4.1 ฝวธ.(ก3) ร่วมกับ ฝพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ก3)	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	ฝวธ.(ภ3) กฟภ.2 กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 มิ.ย.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3) กฟภ.2 ฝวธ.(ภ3) กบล.(ภ2) ฝวธ.(ภ3)	-	-
แผนงานที่ 6 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟส.สนามชัยเขต 6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า 6.2.1 งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟจ.จันทบุรี 6.2.2 งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟฟ.เมืองพัทยา	กฟส.สขช. กฟจ.จบ. กฟฟ.มพย.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ภ2), กฟส.สขช. กกค.(ภ2), กฟจ.จบ. กกค.(ภ2), กฟฟ.มพย.	(1) 0.550 (1) 1.000 (1) 1.200	0.550 1.000 1.200

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พน. กฟอ.พน.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค. ผบค.	-	-
	- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไขตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พน. กฟส.กจ.,บพง. กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด. กฟฟ. ชั้น 1-3 กบล.(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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว	กฟอ.พน.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ ตรวจประเมิน ภายใน กฟอ.พน.	-	-
	เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	กฟอ.พน.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ		
	- จัดทำแผนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	กฟอ.พน.	เม.ย.-มิ.ย..2562	คณะกรรมการฯ		
	- ตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว	กฟอ.พน.	เม.ย.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ		
	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้อื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน (จำนวน 1 แห่ง คือ กฟอ.บางปะกง)	กฟอ.บปก.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ, กฟอ.บปก.		
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มิ.ค.2562	คณะกรรมการฯ, กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง (จำนวน 9 แห่ง) กฟส. จำนวน 4 แห่ง ดังนี้ กฟส.บค., บนป., นยอ., กช. กฟย. จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ กฟย.ขสม., มข, กทม., ชคก., บอร.					

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น เป้าหมาย กฟพ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. 2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network ให้สอดคล้องตามเกณฑ์ กฟพ. ดีเด่น โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟพ.ทุกแห่งทราบ ปีละ 1 ครั้ง 3) กฟพ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ(2) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟพ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ 4) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟพ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ(2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.) 5) คณะทำงานฯ คัดเลือก กฟพ. ที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดในอันดับแรก เพื่อพิจารณาส่งเข้ารับการประกวด กฟพ. ดีเด่น	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	-	-
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย - กฟพ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟภ.2	มี.ค.-62 เม.ย.-62	กบล.(ก2) คณะทำงานฯ ของ กฟภ.2	-	-
		กฟอ.พน. กฟส.ภจ.,บพท.	มิ.ย.-62	ผบค./ผปป./ ผบป./ผมต. ผบด./ผบง./ผกป.		
		กฟพ.ทุกแห่ง	ก.ค.-ส.ค.2562	คณะทำงานฯ ของ กฟภ.2		
		กฟพ.ที่เกี่ยวข้อง	ก.ค.-ส.ค.2562	คณะทำงานฯ ของ กฟภ.2		
		กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	-	-
		กฟอ.พน. กฟส.ภจ.,บพท.	ม.ค.-ธ.ค.2562	Front Manager		
	- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.7 พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย. 2562	กบส.(ก2)	-	-
	7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - 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.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	7.9 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.พสค., กฟฟ.บึง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก2), กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.พสค., กฟฟ.บึง	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุป รายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส (กฟภ.จบ.) - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ที่ยังไม่ดำเนินการ สำหรับทุก กฟภ. ที่มี PEA Shop - กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	-	-
		กฟภ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ภ2)		
		กฟภ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ภ2)		
		กฟภ.ที่เกี่ยวข้อง กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.ที่เกี่ยวข้อง กบล.(ภ2)		
	7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟภ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟภ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกเดือน ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	กฟภ.2 กฟอ.พน. กฟส.ภจ.,บพท.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 ผบค./ผบด.	-	-
		กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 มิ.ย.2562	กบล.(ภ2) ผวธ.(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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.12 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 7 นิคม รวมเป็น 12 แห่ง (จากทั้งหมด 31 นิคม) โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (ค่าดัชนี SAIFI 1.76 ครั้ง/ราย/ปี และ SAIDI 41.47 นาที/ราย/ปี)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.(ก2) ฟวธ.(ก3)	-	-
	7.13 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC					

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.14 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน - กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บปก., กฟส.บณป., กฟอ.บปก., กฟส.บณป., กฟอ.บปก., กฟส.บณป., กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2562 เม.ย.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3) กปบ.(ก2), กบล.(ก2) กปบ.(ก2), กบล.(ก2) กปบ.(ก2), กบล.(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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

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	รวม (ล้านบาท)
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.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 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.		

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 149 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.พน. กฟส.บทง.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	(2) 1.402	1.402

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> 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 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 437 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.พน. กฟส.บทง.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	(2) 2.505	2.505

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.4 ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ 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) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 27 ราย กฟจ.ชบ. 6 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.ปลด. 16 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย	กฟจ.ชบ., กฟจ.ฉช., กฟอ.ปลด., กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2), กฟจ.ชบ., กฟจ.ฉช., กฟอ.ปลด., กฟอ.บคย.	(2) 0.405	0.405

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	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 2,474 ราย กฟจ.ฉช. 221 ราย กฟอ.ปลด. 374 ราย กฟฟ.มพย. 167 ราย กฟอ.พสค. 39 ราย กฟอ.กล. 66 ราย กฟอ.พนท. 156 ราย กฟอ.บปก. 224 ราย กฟอ.บฉ. 14 ราย กฟจ.รย. 60 ราย กฟจ.ชบ. 206 ราย กฟฟ.มตพ. 119 ราย กฟฟ.บึง 102 ราย กฟอ.บนบ. 181 ราย กฟจ.จบ. 53 ราย กฟอ.สอศ. 12 ราย กฟอ.พน. 85 ราย กฟจ.ตร. 40 ราย กฟฟ.จท. 33 ราย กฟฟ.บส. 44 ราย กฟอ.บคย. 56 ราย กฟอ.ศรช. 148 ราย กฟฟ.ลฉบ. 74 ราย <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์ และพร้อมให้ใช้งาน	กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	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 เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส (จำนวน 843 ครั้ง/ไตรมาส) - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน (ไลน์ 39 กลุ่ม) (จำนวน 117 ครั้ง/ไตรมาส)	กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-
	1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) (จำนวน 257 ราย)	กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของSPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus 1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u>	กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	(2) 0.416	0.416
	- รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส กฟจ.ฉช. (ไตรมาส 3) - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟช. ไตรมาสที่ 1 : กฟอ.บปภ., กฟฟ.บส., กฟฟ.มพย. ไตรมาสที่ 2 : กฟจ.ชบ., กฟฟ.มตพ., กฟอ.ปลด. ไตรมาสที่ 3 : กฟจ.รย., กฟอ.พนท., กฟฟ.ลสบ. ไตรมาสที่ 4 : กฟอ.บฉ., กฟฟ.มตพ., กฟฟ.บึง	กฟจ.ฉช. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2), ฟวธ.(ก3), กฟจ.ฉช. กบล.(ก2)		
	- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกผลการดำเนินงาน ทุกครั้งหลังการเยี่ยมเยือน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ชั้น 1-3		
	- กฟช. สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟท.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(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	รวม (ล้านบาท)																				
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP	กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	(2) 0.585	0.585																				
	เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้																									
	- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100																									
	- กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20																									
	จำนวน (ราย)																									
	<table><tr><td>ระดับลูกค้า</td><td>กฟก.1</td><td>กฟก.2</td><td>กฟก.3</td></tr><tr><td>Strategic</td><td>184</td><td>257</td><td>44</td></tr><tr><td>Star</td><td>55</td><td>149</td><td>15</td></tr><tr><td>Status</td><td>306</td><td>437</td><td>372</td></tr><tr><td>Streamline</td><td>185</td><td>327</td><td>248</td></tr></table>						ระดับลูกค้า	กฟก.1	กฟก.2	กฟก.3	Strategic	184	257	44	Star	55	149	15	Status	306	437	372	Streamline	185	327	248
	ระดับลูกค้า						กฟก.1	กฟก.2	กฟก.3																	
	Strategic						184	257	44																	
	Star						55	149	15																	
	Status						306	437	372																	
Streamline	185	327	248																							
หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)																										
กฟจ.ฉช. 112 ราย กฟอ.ปลด. 193 ราย กฟฟ.มพย. 71 ราย																										
กฟอ.พสค. 14 ราย กฟอ.กล. 22 ราย กฟอ.พนท. 58 ราย																										
กฟอ.บปภ. 108 ราย กฟอ.บฉ. 10 ราย กฟจ.รย. 26 ราย																										
กฟจ.ชบ. 93 ราย กฟฟ.มตพ. 95 ราย กฟฟ.บึง 65 ราย																										
กฟอ.บรบ. 67 ราย กฟจ.จบ. 19 ราย กฟอ.สอ. 10 ราย																										
กฟอ.พน. 34 ราย กฟจ.ตร. 16 ราย กฟฟ.จท. 26 ราย																										
กฟฟ.บส. 25 ราย กฟอ.บคย. 30 ราย กฟอ.ศรช. 46 ราย																										
กฟฟ.ลฉบ. 30 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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ ที่มีรายได้นี้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20	กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	(2) 2.100	2.100
	จำนวน (ราย)					
	ระดับลูกค้า					
	กฟก.1					
	กฟก.2					
	กฟก.3					
	Strategic					
	Star					
	Status					
	Streamline					
	184					
	55					
	306					
	185					
	257					
	44					
	15					
	372					
	248					
	หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2					
	ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2					

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี (257 ราย) - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	กฟอ.พน. กฟส.บพง.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-
	2. จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 KV และหอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> - อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟอ.พน. กฟส.กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-
	3. เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟอ.พน. กฟส.บพง.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และเปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 10 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. 3) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	กฟก.2 ผวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ผวธ.(ก3)	-	-
		กฟอ.พน. กฟส.บพท.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค./ผบด.		
	- ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน	ผวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ก3)		
		กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.ชั้น 1-3, 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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR)	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟช. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	กฟช.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กบส.(ก2)	(2) 0.102	0.102

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer (New Market)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร
เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า 6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (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 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้น ลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า (2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า - กฟฟ.ชั้น1-3 สรุปรายงานผล แจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. สรุปผลในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พน.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
		กฟอ.พน.	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	รวม (ล้านบาท)
แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 ด้าน Internal Process แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4						
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ			3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) - จำนวนหน่วย (kWh) 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 รอกำเป้าหมาย 700,000 หน่วยต่อปี	

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	1.1 ดำเนินโครงการรณรงค์การบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิต และผู้จำหน่ายพลังงาน (EERS) ให้แก่ ผู้ลูกค้า ประจำปี 2562 เป้าหมาย จำนวน 700,000 หน่วยต่อปี, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส *ตามหนังสือ กสพ. เลขที่ กสพ. 264/2562 ลว. 25 ก.พ. 2562	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.ฟวบ.(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	รวม (ล้านบาท)
แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่าย กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพ ของทุกระบบงาน	ด้าน Internal Process				แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4	
	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย		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 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย		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 ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ 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	รวม (ล้านบาท)
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 โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส. 9.3)	1.1 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 4 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บ้านบึง 3, สฟฟ.ศรีราชา 2, สฟฟ.บางละมุง 2, สฟฟ.จันทบุรี 2)	กฟฟ.มพย., กฟจ.จบ., กฟอ.บรบ., กฟอ.ศรช.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ผวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 2 โครงการพัฒนาระบบส่ง และจำหน่าย (คพจ.1)	2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน 3 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน3 ปรับปรุงเปลี่ยนสาย) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 51 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 24 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ปรับปรุงเปลี่ยนสาย) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 56 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (แผน 4) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 44 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.6 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 8 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บางสมัคร 4, สฟฟ.บึง 3, สฟฟ.บ่อทอง, สฟฟ.อมตะซิตี้ 2, สฟฟ.สอยดาว,	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ฟอ.พน.,กฟส.บทอง, ฟอ.พน.,กฟส.บทอง, ฟอ.พน.,กฟส.บทอง, กฟส.บทอง.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ผวบ.(ก2) กกค.ผวบ.(ก2) ผปบ./ผกป. ผปบ./ผกป. ผปบ./ผกป. ผกป.		
แผนงานที่ 3 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (ระยะที่ 1) - เมืองพัทยา (คพญ.1)	3.1 อนุมัติแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายใต้ดิน ในพื้นที่เมืองพัทยา <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 40 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส ** ตามแผนงาน คพญ.1 มีปริมาณงาน ทั้งหมด 53.8 วงจร-กม. ดำเนินการแล้ว	กฟภ.มพย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกว.ผวบ.(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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขฟ.3)	4.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 70 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พน. กฟส.บพท,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผกป.		
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่ 5.1.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส 5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลของข้อมูล มิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส 5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนอุปกรณ์ป้องกันใน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	ฟอ.พน.,กฟส.บพท,ก ฟอ.พน.,กฟส.บพท,ก ฟอ.พน.,กฟส.บพท,ก	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป./ผกป. ผมต./ผบต. ผบป./ผกป.		
	5.2 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ พื้นที่ อ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ตร.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ผวบ.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.3 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงอาคารศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า การไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 12 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ผบป.(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	รวม (ล้านบาท)
	5.4 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้าในคมอุตสาหกรรม แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้าเป้าหมาย จำนวน 19 นิคม, รายงานผลทุกไตรมาส 5.5 งานป้องกันและแก้ไขระบบไฟฟ้า 5.5.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ ตามแผนงานของ กฟผ เป้าหมาย จำนวน 20,354.66 กม., รายงานผลทุกไตรมาส 5.5.2 งานติดตามผลการตรวจสอบ และแก้ไข จุดเสี่ยงที่ตรวจพบจากงาน 5.5.2.1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า โดยใช้งานผ่าน Application APSA เป้าหมาย - ดำเนินการตรวจสอบครบ 100 % ตามแผนงาน - รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบป.ฝปบ.(ก2)		
		ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝปบ./ผกบ.		
		ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝปบ./ผกบ.		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.5.2.2 ดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงที่ตรวจสอบพบ ตามข้อมูลจาก เป้าหมาย - ดำเนินการแก้ไขจุดที่ตรวจสอบพบที่บันทึกใน ระบบ 115 เควี 100 % ระบบ 22 เควี 80 % - สรุปรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส 5.5.3 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 5.5.3.1 กำหนดพื้นที่ดำเนินการ กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 วงจร กฟส. 1 เป้าหมาย รายงานผลภายในกำหนด 5.5.3.2 จัดทำแผนงานและดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้ากฟฟ.จุดรวม เป้าหมาย - จำนวนครั้งไฟดับ T/L ลดลง 50% และ T/R ลดลง 50% - รายงานผลทุกไตรมาส	ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝปบ./ผกบ.		
		ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก	มี.ค.2562	ฝปบ./ผกบ.		
		ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก	มี.ค.- ธ.ค.2562	ฝปบ./ผกบ.		
	5.5.4 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					
	5.5.4.1 ดำเนินการตามแผน Inside Zero Outage Zone : IZOZ พื้นที่	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฝปบ.(ก2)		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	เป้าหมาย - สรุปผล และรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน 5.5.4.2 ดำเนินการตามแผน Inside Zero Outage Zone : IZOZ พื้นที่ เป้าหมาย - สรุปผล และรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน 5.5.4.3 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 จำนวน 1 5.5.4.3.1 จัดทำรายงานสรุปฟีดเดอร์ที่มี SAIFI สูงสุด สถานีไฟฟ้าละ 1 เป้าหมาย รายงานผลภายในกำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฝปบ.(ก2)		
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	มี.ค.62	กบป.ฝปบ.(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	รวม (ล้านบาท)
	5.5.4.3.2 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 (ตามเป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน 5.5.4.3.3 ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance policy และรายงานผลเป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน 5.6 งานติดตาม/ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ย.62 ก.ค. - ธ.ค. 62	กบข.ฟปบ.(ก2) กบข.ฟปบ.(ก2)		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.6.1 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจุดรวมงาน(รวมเป้าหมาย สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส 5.6.2 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส 5.7 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระเป้าหมาย จำนวน 98 สฟฟ., รายงานผลทุกไตรมาส 5.8 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานียไฟฟ้าเป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 95 %, รายงานผลทุกไตรมาส 5.9 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกัน ใน 5.9.1 Remote Control Switch (RCS)เป้าหมาย มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส 5.9.2 Recloserเป้าหมาย มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ตร., กฟผ.มพย., กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปบ.(ก2) กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปบ.(ก2) กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปบ.(ก2) กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ฟปบ.(ก2) กปบ.ฟปบ.(ก2) กบข.ฟปบ.(ก2) กบข.ฟปบ.(ก2) กบข.ฟปบ.(ก2) กบข.ฟปบ.(ก2)		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.10 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟผ. ตามวาระ 5.10.1 หม้อแปลง 3 เฟส (50% ของหม้อแปลงติดตั้ง)เป้าหมาย จำนวน 7,864 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส 5.10.2 หม้อแปลง 1 เฟส (30% ของหม้อแปลงติดตั้ง)เป้าหมาย จำนวน 2,564 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	ฟอ.พน.,กฟส.บพท,ก ฟอ.พน.,กฟส.บพท,ก	มี.ค.- ธ.ค.2562 มี.ค.- ธ.ค.2562	ผปบ./ผกบ. ผปบ./ผกบ.		

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss 6.1.1 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 6.1.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss เพิ่มเติม 6.1.2.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4,806 เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 6.1.2.2 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลภายในกำหนด	ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก	มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ธ.ค.2562	ผบป./ผกป. ผบป./ผกป. ผบป./ผกป.		
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย	6.1.2.3 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย และสายส่งของสถานี 6.1.2.3.1 เฝ้าระวังการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรรงบประมาณ <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.3.2 เฝ้าระวังการก่อสร้างระบบจำหน่ายและสายส่ง ให้แล้วเสร็จภายใน <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.3.3 เฝ้าระวังการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 2 เดือน หลังจาก <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.4 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย ของสถานีไฟฟ้า(ถาวร) ที่จ่ายไฟ 6.1.2.4.1 เฝ้าระวังการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรรงบประมาณ <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ฟบป.(ก2) กาว.ฟวบ.(ก2) กกค.ฟวบ.(ก2) กปบ.ฟบป.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1.2.4.2 เฝ้าระวังการก่อสร้างระบบจำหน่าย ให้แล้วเสร็จภายใน 7 เดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.4.3 เฝ้าระวังการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 3 เดือน หลังจาก <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กาว.ฟวบ.(ก2) กกค.ฟวบ.(ก2)		
	6.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss 6.2.1 พัฒนา ติดตามผล และรายงานผลการใช้งาน U-CUBE <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 6.2.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส 6.2.3 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss เพิ่มเติม	ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก ฟอ.พน.,กฟส.บพง,ก	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต./ผบต. ผมต./ผบต.		

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	รวม (ล้านบาท)
	6.2.3.1 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	ฟอ.พน.,กฟส.บพท,ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต./ผบต.		
	6.2.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต(Cross Check) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบส.ฟวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 7 งานปรับปรุงด้านโยธาโรงไฟฟ้าดีเซล	7.1 ดำเนินการปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซล ในพื้นที่ กฟท.2 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เกาะกูด, เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฟสบ.(ก2)		
แผนงานที่ 8 แผนงานติดตามผลการดำเนินการ	8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน(งบ C,I,P) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ฟอ.พน.,กฟส.บพท,ก	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส/ผบป./ผบป./		
	8.2 ติดตามความคืบหน้างบลงทุน ปี 2561, 2562 (งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟท.2, กขช.ฟสบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ก3)	-	-
แผนงานที่ 9 แผนแม่บทเพื่อลดค่า SAIFI SIDI ของสายงานการ	9.1 จัดทำแผนแม่บท (ระยะเวลา 3 ปี) เพื่อลดค่า SAIFI, SADI ของสายงาน 9.1.1 ตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาจัดทำแผนแม่บทของสายงาน เป้าหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1 9.1.2 จัดทำ และนำเสนอแผนแม่บทของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2	คณะทำงาน คณะทำงาน	ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ก3) ฟวธ.(ก3)	- -	- -

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพ
ของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย
Smart Grid

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย
Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้า อัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	1.1 แผนงานเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการติดตั้ง Smart Meter และอุปกรณ์สื่อสารในพื้นที่เมืองพัทยา <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟภ.มพย.	มี.ค.-ธ.ค.2562	กบส.ผวบ.(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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- ราคาเป้าหมาย 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)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1.1 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ (P1-P11 และ ของ SLA ของทุกฝ่าย ทุกกอง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฟวบ.(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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561		ด้าน Internal Process		แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย	
	- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	ระดับ 5
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย	
	- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์	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 และผลักดัน งานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจ	1.1 แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม 1.1.1 ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงานแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พน.,กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบ./ผกบ.		
	1.2 ติดตามการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.2,	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานภาค 3		-
	1.3 สนับสนุนการจัดทำนวัตกรรม ในปี 2562 1.3.1 มีการแต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาล้างประดิษฐ์และนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในกำหนด	อ.พน.,กฟส.บพ.,	เม.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด	อ.พน.,กฟส.บพ.,	มิ.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.3 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 จำนวน 3 ชิ้น <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน ก.ย. 2562	ทุกหน่วยงาน	ก.ย. 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	รวม (ล้านบาท)
	1.3.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟผ. ในระดับ TRL3 ไปขยายผลทดลองใช้กฟผ. 2 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในกำหนด	กฟผ.ทุกแห่ง	พ.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ - การใช้บสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟผ และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟผ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน พ.ย. 2562	ทุกหน่วยงาน	พ.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.6 จัดกิจกรรมการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักประดิษฐ์ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน พ.ย. 2562	ฟวธ.(ภ3)	พ.ย. 2562	ฟวธ.(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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น 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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System)	1.1 รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผล การปฏิบัติงาน เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน) ครั้งที่ 1 : ภายในวันที่ 19 พ.ค. 2562 ครั้งที่ 2 : ภายในวันที่ 15 ต.ค. 2562	กฟผ.2	ม.ค. - ธ.ค. 2562	ทุกฝ่าย, ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 กอก. (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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต บุคลากร กฟผ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตาม ผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ระดับ กฟผ. เพื่อพิจารณากิจกรรม - แต่งตั้งคณะอนุกรรมการฯ ระดับ กอง กฟผ. ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรมต่อคณะกรรมการฯ - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2)	(2) 0.300	0.300
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ของพนักงานและลูกจ้าง (แบบสำรวจจาก ฝวธ. ภ3) <u>เป้าหมาย</u> ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าปี 2560 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ 73	กฟอ.พน.	ม.ค.-เม.ย.2562	ผบห.		
		กฟอ.พน.	เม.ย.-ก.ย.2562	คณะทำงานฯ กฟอ.พน.		
		กฟอ.พน.	ต.ค.-พ.ย.2562	คณะทำงานฯ กฟอ.พน.	-	-
	2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริม การสร้างสุของค์กร ปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2562	กฟผ.2	พ.ย.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต บุคลากร กฟผ.	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟผ.2 : ไม่น้อยกว่า 2,416 คน) และรายงานผลให้ กอก.(ก2) ภายในเดือน ก.ย. 2562	กฟอ.พน. กฟส.บทง,กจ.	ก.ย.-62	ผบห.	(2) 3.796	3.796
แผนงานที่ 3 การคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น	3.1 คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น <u>เป้าหมาย</u> 1. รางวัล Best of the Best สายงานละ 1 แห่ง (เขตไหนก็ได้)	กฟผ.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก.(ก2)	(2) 1.361	0.000

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	รวม (ล้านบาท)
	2 .รางวัล New entry เขตละ 1 แห่ง (กฟฟ.1-3 กฟส.กฟย.) 3.1.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการตรวจประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด และสมัครเข้ารับการคัดเลือกประเภทรางวัล New entry เป้าหมาย ประเภทละ 3 การไฟฟ้า 3.1.2 แจ้งผลการประเมิน และการสมัคร New Entry มายัง กอก.(ก2) ภายในวันที่ 28 มิ.ย. 2562 3.2 นำ Best Practice ของ การไฟฟ้าดีเด่นไปขยายผลตามที่คณะกรรมการขององค์กรกำหนด เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 เม.ย.- มิ.ย.2562	ทุก กฟฟ.	-	-
		กฟก.2	มิ.ย. 2562	กอก.(ก2)	-	-
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ. ที่ได้รับคัดเลือก	-	-
แผนงานที่ 4 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	4.1 ดำเนินการตามแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม กฟภ ให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม - วางแผนงานให้พนักงานในทุกระดับรับรู้ เข้าใจ ยอมรับค่านิยม และพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม กฟภ - ทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น โปสเตอร์ติดประกาศในสำนักงาน, การถ่ายทอดจากผู้บริหารสู่พนักงานภายในแผนก เป็นต้น - ทำแบบประเมินให้พนักงานในสังกัด กฟภ2 จัดทำการประเมินเพื่อวัดผลการดำเนินการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับค่านิยมและพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม กฟภ. รวมถึงให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ - นำผลการประเมิน/ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ มาทำการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังรับรู้และเข้าใจไม่ถูกต้อง เป้าหมาย สำเร็จตามแผนที่สายงานกำหนด 100%	กฟก.2	ม.ค.-พ.ย.2562 เม.ย. 2562 พ.ค.- ธ.ค. 2562 ก.ค.- ก.ย. 2562 พ.ย.- ธ.ค. 2562	กอก.(ก2) กอก. แต่งตั้งคณะกรรมการคณะกรรมการและพนักงาน กฟภ.2 คณะกรรมการและพนักงาน กฟภ.2 คณะกรรมการ	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ
- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา

7. เป้าหมาย

- 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)
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	(2) 5.485	5.485

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม หมายเหตุ หน่วยงานตามข้อ 1.1.1 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงาน ต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม ทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย ครบทุกหลักสูตร	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	-	-
	1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า เป้าหมาย จำนวน 86 คน - กฟข. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบข. = 2 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปป.) หน่วยงานละ 3 คน - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน	กฟภ.2	เม.ย.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	-	-
	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านเทคนิค และด้านบริหาร เช่น งานก่อสร้าง งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบ ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน - งานตรวจสอบมิเตอร์ : กบล. - งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง : กบข. - การจัดซื้อจัดจ้าง : กบญ. มาตรฐานงานก่อสร้าง : กกค.	กฟภ.2	ม.ค.-ก.ย.2562	กบล., กบข., กบญ. กกค. และ กอก.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
	1.4 นำส่งรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาทางด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยาการบริการ ให้กับ ผวธ.(ภ3) เป้าหมาย จำนวน 78 คน (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่มพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) 1.5 นำส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการอบรม การบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น	กฟภ.2	ม.ค.-มี.ย.2562	กอก./กบล.	(2) 0.217	0.217
	1.5 นำส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการอบรม การบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น	กฟภ.2	ตามที่ ผวธ. กำหนด	กอก./กบล.	(2) 0.162	0.162
แผนงานที่ 2 แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	2.1 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop เป้าหมาย จำนวน 78 คน (ผบค., ผปป. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกบ. สังกัด กฟส. แผนกละ 1 คน, ผลส.กบล. 2 คน	กฟภ.2	ม.ค.-ก.ย.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.187	0.187
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้	กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กอก.(ก2)	-	-
	เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1/2562					
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงานในรูปแบบ OPA (One Point Article) หรือ OPK (One Point Knowledge) เป้าหมาย จำนวน 48 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง การไฟฟ้าชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้)	กฟภ.2	เม.ย.-ก.ย.2562	คณะทำงานดำเนินการจัดการความรู้	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
	3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 48 องค์ความรู้	กฟภ.2	เม.ย.-ต.ค.2562	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้	-	-
	3.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป <u>เป้าหมาย</u> ภายใน ต.ค. 2562	กฟภ.2	ต.ค.2562	คณะทำงานฯ และ นักจัดการความรู้	-	-
	3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ (KMA) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟภ.2	ต.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้	-	-
	3.2 จัดอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้และการจัดทำ นวัตกรรม (สำหรับพนักงานในระดับ หพ. ขึ้นไป) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น	กฟภ.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก.(ก2)	(2) 0.178	0.178
<u>แผนงานที่ 4</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติ ทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	4.1 คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่น ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - ทุกฝ่าย คัดเลือกผลงานดีเด่น นำเสนอ อชก.2 ภายในวันที่ 30 ส.ค. 2562 <u>เป้าหมาย</u> ฝ่ายละ 1 เรื่อง	กฟภ.2	ส.ค. 2562	กอก.(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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

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)	1.1 การใช้งานระบบ Video Conference <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 60 % ของการจัดประชุมทั้งหมด (อนุมัติ ผวก.40/2562 ลว.15 ก.พ.2562)	กฟอ.พน. กฟส.บทง.,กจ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบห.	-	-
	1.1.1 จัดทำและนำเสนอ อช.ก.2 อนุมัติแผนการประชุม ประจำปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> การประชุมต้องไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี/กอง และจัดส่งแผนการประชุม ประจำปี 2562 ให้ กอก.(ก2) ภายในวันที่ 11 เม.ย. 2562			ทุกกอง		
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	1.1.2 จัดประชุมตามแผนการประชุม ประจำปี 2562 ผ่าน Video Conference <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการจัดประชุมตามแผนการประชุม ประจำปี 2562 ให้ได้ 100%	ทุกกอง		ทุกกอง		