



แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด

บทนำ

ด้วยสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ให้มีความสอดคล้องตามแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ตัวชี้วัดระดับองค์กร รวมถึงแผนแม่บทและนโยบายต่างๆ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมมุมมองทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน Goal, ด้าน ลูกค้า Customer Value Proposition), ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) และ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth) โดยรองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้เห็นชอบแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) ณ วันที่ 20 มีนาคม 2562

ในการนี้ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ได้ดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 ให้สอดคล้องตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 2562) ตลอดจน แผนการดำเนินงาน ผู้ว่าการ ปี 2562 นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดพร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมาย เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานให้สามารถผลักดันยุทธศาสตร์ของ กฟภ. ให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
๑. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social)	๑
๒. ด้านการเงิน (Financial)	๘
๓. ด้านลูกค้า (Customer)	๑๔
๔. ด้านกระบวนการภายใน (Internal)	๕๐
๕. ด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth)	๕๕

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

Social

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

4. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

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 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยเครือข่ายละ 2 ครั้ง	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการ มิตีที่ 4 พนักงานทุกคน		
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการตรวจ ประเมิน	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/ เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการ โปร่งใส		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหาร ของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ ไตรมาสที่ 4)	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน โปร่งใส	-	-
แผนงานที่ 2 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริกาที่ดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562			
	2.2 สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ของการปฏิบัติงาน ที่ตอบสนอง TRUST+E เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	2.3 ประเมินผลข้อมูลตามข้อ 2.2 และนำผลการประเมินของ ทุกหน่วยงานเข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ทุกไตรมาส	กฟภ.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2	-	-
แผนงานที่ 3 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	- จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ ด้านการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการ ปฏิบัติงาน (Soft Control) เป้าหมาย ตามที่ กกท. กำหนด	กฟภ.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 กกท.(ภ.2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า กฟข.ละ 200 คน	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ผกส. ผมต. จป.		
	4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุตก่อสร้าง ขยายเขต ชุตปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุตบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ผกส. ผมต. จป.		
	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้าเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) เป้าหมาย ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่นๆให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่งๆ ละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟฟ.มาบตาพุด กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก จป. ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>แผนงานที่ 5</u> งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS <u>เป้าหมาย</u> 1) <u>กฟฟ.ชั้น 1-3</u> จำนวน 22 งานๆ ละ ไม่น้อยกว่า 10 กม. (ไม่น้อยกว่า 220 กม.) 2) <u>กฟส.</u> จำนวน 16 งานๆ ละ ไม่น้อยกว่า 5 กม. (ไม่น้อยกว่า 80 กม.)	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
				กฟก.2	(2) 0.0330	0.0330
				กฟก.2	(2) 0.0192	0.0192

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน					
แผนงานที่ 5 งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม (กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง) เป้าหมาย จำนวน 62 กฟฟ.	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.						
	<table><tr><td></td><td>ชั้น 1-3</td><td>กฟส.</td><td>กฟย.</td><td>รวม (แห่ง)</td></tr><tr><td>กฟก.2</td><td>22</td><td>16</td><td>24</td><td>62</td></tr></table>							ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.
	ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	รวม (แห่ง)						
กฟก.2	22	16	24	62						

ด้านการเงิน

Financial

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ภ3)	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562		-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ผกส. ผมต.	-	-

ด้านลูกค้า

Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ฝ่ายร.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝ่ายร., ฝ่ายท., ฝ่ายร.(ภ1, ภ.2, ภ.4) 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	ฝ่ายร.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2562	ฝ่ายร.(ภ3)	-	-
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่ายร.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.มาบตาพุด	มิ.ย.-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 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ภ3)	(2) 5.800 (จบ กวป.)	5.800
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป <u>เป้าหมาย</u> จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-มี.ค.2562	ผวต.		
	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียง ของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้า แต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ ปรับปรุงแบบสำรวจให้ครอบคลุม นำไปใช้ในการรับรองมาตรฐาน GECC, และวิธีการแบบ e - form ตามกลุ่มลูกค้า - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.2 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช. - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ส.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.2562 ส.ค.2562	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำ<u>ทุกเดือน</u> - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้า ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) <u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) <u>จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	(2) 0.016	0.016

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.2561	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	(2) 0.010	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
	เป้าหมาย - กรท. สรุปข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรของลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) ส่งให้ กบล. ทราบเป็นประจำทุกเดือน - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32 2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen 2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด - กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32					
		กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
		กฟก.2		กบล.(ก.2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปลงวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง - กบส. สรุปลงวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง 2.4 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟช. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะกรรมการ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.มาบตาพุด กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวต. กบส.(ก.2), กฟฟ.ชั้น 1,2,3, กฟส.ทุกแห่ง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,ผวต.	-	-
	3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดย ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ <u>เป้าหมาย</u> (1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก (2) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ (3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตาม กระบวนการตามข้อ (3) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อย 1 ครั้ง (5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการ ตามข้อ (3) เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน (6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าสู่ฐานข้อมูลองค์กร ในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ภ3)	-	-
		ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-ก.พ.2562	ฟวธ.(ภ3)	-	-
		ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2562	คณะทำงานฯ	-	-
		ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-ส.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
		ฟวธ.(ภ3)	ก.ย.-พ.ย.2562	คณะทำงานฯ	-	-
		ฟวธ.(ภ3)	ก.ย.-พ.ย.2562	ฟวธ.(ภ3)	-	-
		ฟวธ.(ภ3)	ก.ย.-พ.ย.2562	คณะทำงานฯ	-	-
		ฟวธ.(ภ3)	ธ.ค. 2562	ฟวธ.(ภ3)	-	-
				คณะทำงานฯ	-	-
				ฟวธ.(ภ3)	-	-
				คณะทำงานฯ	-	-
				ฟวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ฝ่าย.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟข. ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝ่าย.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ 4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดฟักัดหม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดฟักัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา	ฝ่าย.(ภ3) กฟภ.2 กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-ต.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562 ต.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562	ฝ่าย.(ภ3) กบส.(ภ.2) กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขต พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำ รายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	(2) 0.100	0.100
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 10 แห่ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบส.(ก.2)	-	-
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภท กิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบส.(ก.2)	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟข.ละ 2 แห่ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบส.(ก.2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) 5.1.1 ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS* <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2561 5.1.2 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต <u>เป้าหมาย</u>	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.2) กฟฟ.ทุกแห่ง	-	-
		กฟภ.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ก.พ.2562	กรท.(ก.2), กฟฟ.ชั้น 1,2,3	-	-
		กบล.(ก.2)	ม.ค.-มี.ย.2562	กบล.(ก.2)	-	-
	- ฝวธ.(ภ3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการ	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	การให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต					
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการ	ฝวธ.(ภ3)	มี.ค.-มี.ย.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	งานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส 5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
		กบล.(ก.2)		กบล.(ก.2)		
		กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน เป้าหมาย มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน ราย (รอกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป. ผвт.	-	-
	5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	(2) 0.020	0.020
	5.4.1 ผวธ.(ภ3) ร่วมกับ ผพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุน	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ผวธ.(ภ3)	-	-
	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยี	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรม	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
ดิจิทัล (Digital Service)	สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง - ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง - ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย กฟก.2 ผวธ.(ภ3) กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย ผวธ.(ภ3) กฟก.2	- -	- -
แผนงานที่ 6 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน แห่ง (รอกำหนดเป้าหมาย)	กฟส.บ.นป.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก.2). กฟส.บ.นป.	งบประมาณ ตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติ หลักการ	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
<u>แผนงานที่ 6</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า - งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย) - งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย) 6.3 พิจารณาจัดหาพื้นที่และจัดทำสำนักงานแบบ Knock Down ให้กับ กฟย. <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีงานในพื้นที่ กฟก.2	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก.2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย กฟก.3	- งบประมาณ ตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติ หลักการ งบประมาณ ตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติ หลักการ	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟผ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - 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 กฟผ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง	กฟผ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค. ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษา มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้อยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ	-	-
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ และ กฟส.อำเภอ ทุกแห่ง - กฟย. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-มี.ค.2562	คณะกรรมการฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network (1) คณะทำงาน Service and Network ของ สายงาน การไฟฟ้าภาค 3 กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ อย่างน้อย 2 ครั้ง - ครั้งที่ 1 ภายในไตรมาสที่ 1/2562 - ครั้งที่ 2 ภายในไตรมาสที่ 2/2562 (2) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จก่อนการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 (3) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟช. ตรวจสอบ ประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network ภายในไตรมาสที่ 3/2562 (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 ของคณะทำงาน Service and Network ของ สายงานฯ)	กฟก.2 กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 คณะทำงานฯ	-	-
		ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2562	คณะทำงานฯ ของสายงานฯ	-	-
		กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
		กฟฟ.มาบตาพุด	มิ.ย.-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 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการรายไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	FM	-	-
	7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
	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.(ก.2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-มี.ย. 2562	กบล.(ก.2)	(2) 0.053	0.053

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	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	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก.2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ทุกแห่ง	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.2), กฟจ.จบ. กบล.(ก.2), กฟฟ.มพย., กฟจ.รย.,กฟอ. ศรช.	-	-
	7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - กรท. จัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.12 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 25 นิคม โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ	-	-
	7.13 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคม EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้าของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ภ3)	-	-

ด้านกระบวนการภายใน

Internal

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน
- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5
- รอค่าเป้าหมาย
- 20 วันปฏิทิน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน (1) ลงทุน (2) ทำการ	
แผนงานที่ 1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1.1 ทบทวนกระบวนการ/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อกำหนดแนวทาง และแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA 1.1.1 ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟผ.มาบตาพุด	ม.ค.-มี.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 ผลดำเนินงาน (1) ลงทุน (2) ทำการ	
แผนงานที่ 1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	1.1.2 กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA ตามระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. 1.2 สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ	กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟภ.2	-	-
	1.2.1 ทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ/จัดทำ/ปรับปรุง ข้อตกลงฯ ให้สอดคล้องกับตัววัดในกระบวนการและมาตรฐาน การปฏิบัติงานตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟภ.2	-	-
	1.2.2 ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงานเพื่อบูรณาการ กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2	-	-
	1.2.3 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., ดำเนินการทุกไตรมาส	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2	-	-
	1.2.4 สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการกำกับดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟภ.2	ก.ย.2562	กฟภ.2	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน (1) ลงทุน (2) ทำการ	
แผนงานที่ 2 แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Transformation) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	2.1 ทบทวนกระบวนการที่ผ่านมา เพื่อกำหนดแนวทาง และแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	-	-
	2.2 จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (Work Flow Chart) กำหนด SLA และ QA for SLA เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ก.พ.-เม.ย.2562	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	-	-
	2.3 วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	มี.ค.-พ.ค.2562	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	-	-
	2.4 นำเสนอขออนุมัติ ผวก.เพื่อดำเนินการ เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟก.2	มิ.ย.-62	กฟก.2	-	-
	2.5 ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส., รายงานทุกไตรมาส	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	-	-

ด้านเรียนรู้และพัฒนา

Learning & Growth

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 ผลดำเนินงาน	
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System)	- รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผล การปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2) กหน่วยงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต บุคลากร กฟผ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตาม ผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ., ฝวธ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟผ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟผ.2 กกก.(ก2), ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟผ.2	(2) 0.300	0.300
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ของบุคลากร <u>เป้าหมาย</u> ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2561 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (รอกำเป้าหมาย) เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (รอกำเป้าหมาย)	กฟผ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ต.ค.-พ.ย.2562	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟผ.2 และทุกหน่วยงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
<u>แผนงานที่ 3</u> การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงาน การไฟฟ้าดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด <u>แผนงานที่ 4</u> การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร 4.1 จัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ และสื่อสารให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ไม่น้อยกว่า 2 กิจกรรม 4.2 ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ <u>เป้าหมาย</u> ความสำเร็จ 100% ตามแผนงานที่กำหนด	- คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงาน การไฟฟ้าดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด 4.1 จัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ และสื่อสารให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ไม่น้อยกว่า 2 กิจกรรม 4.2 ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ <u>เป้าหมาย</u> ความสำเร็จ 100% ตามแผนงานที่กำหนด	ทุกหน่วยงาน กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2) และคณะกรรมการคัดเลือก กฟฟ.ดีเด่น กฟก.2 กอก.(ก2) กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส., กฟย	(2) 0.420 - -	0.420 - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินงาน	
<u>แผนงานที่ 5</u> การใช้สมรรถนะในการสรรหาและคัดเลือก (Competency-based Recruitment and Selection)	- ฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านการสัมภาษณ์งาน ตามหลักสมรรถนะ แก่กรรมการสอบสัมภาษณ์ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 15 คน	กพท.2 กพฟ.ชั้น 1,2,3 กพส., กพย	ม.ค.-ธ.ค.2562	กพท.2 กพฟ.ชั้น 1,2,3 กพส., กพย	(2) 0.045	0.045