

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

บทนำ

ด้วยสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ให้มีความสอดคล้องตามแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ตัวชี้วัดระดับองค์กร รวมถึงแผนแม่บทและนโยบายต่างๆ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมมุมมองทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน Goal, ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition), ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) และ ด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth) โดย รองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้เห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) ณ วันที่ 20 มีนาคม 2562

ในการนี้ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ได้ดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 ของ กฟจ.ระยอง ให้สอดคล้องตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 2562) ตลอดทั้ง แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2562 นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานให้สามารถผลักดันยุทธศาสตร์ของ กฟภ. ให้บรรลุ เป้าหมายต่อไป

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)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)		
		ไตรมาส										
		1	2	3	4							
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง			✓	✓	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน โปร่งใส มิติที่ 4	ผวก.จัดสรรงบประมาณให้			
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง			✓		กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ			-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน (ประชุมพร้อม MRV) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	✓	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน โปร่งใส			-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)			
		ไตรมาส											
		1	2	3	4								
แผนงานที่ 2 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด			√		กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	(3) 0.060	0.060			
	เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน					ทุกหน่วยงาน	เม.ย.-ก.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.020	0.020			
2.2 สำรวจและประเมินผลกิจกรรมของทุกหน่วยงาน													
	เป้าหมาย สำรวจและวิเคราะห์ผลไตรมาส 2 และประเมินผล และให้ความรู้ความเข้าใจ ไตรมาส 3								(3) 0.020	0.020			
แผนงานที่ 3 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นผ) 57/2562 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2562)	1. จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี					กฟจ.รย.	ม.ค.- มี.ย.2562	ทุกแผนก	(3) 0.105	0.105			
	คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส โดยเชิญวิทยากรจาก								(3) 0.035	0.035			
	หน่วยงานภายนอก								(3) 0.035	0.035			
	เป้าหมาย ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในพื้นที่จังหวัดระยอง								(3) 0.035	0.035			
	ไม่น้อยกว่า 50 คน								(กกท. จัดสรรงบประมาณให้)				
แผนงานที่ 4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย					ทุกหน่วยงาน	เม.ย.-มี.ย.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.936	0.936			
	ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงาน								(2) 0.312	0.312			
	ออฟไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ								(2) 0.312	0.312			
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า กฟช. ละ 200 คน								(2) 0.312	0.312			
	4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน												
	4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ								ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.090	0.090
	ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน											(2) 0.030	0.030
	กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อตกกราวด์)											(2) 0.030	0.030
	และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ											(2) 0.030	0.030
	ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย และรายงานผลทุกครั้ง												
เป้าหมาย ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้าเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ในพื้นที่จังหวัดระยอง ปีละ 1 ครั้ง		✓			กฟจ.รย.	เม.ย.-มิ.ย.2562	กฟจ.รย.	(2) 0.150 (2) 0.050 (2) 0.050 (2) 0.050	0.150 0.050 0.050 0.050
	4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และระบบไฟฟ้าจุดเสี่ยงที่มียานพาหนะสัญจรผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการ 100% ตามแผน - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ					กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนโดยตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง แรงต่ำ หม้อแปลง ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	✓	✓	✓	✓	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	(2) 0.090 (2) 0.030 (2) 0.030 (2) 0.030	0.090 0.030 0.030 0.030
แผนงานที่ 5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรมTAMS <u>เป้าหมาย</u> 1) กฟจ.รย. 10 กม.			✓		กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	(2) 0.1584	0.0000
	5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม (กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง) <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.รย. 1 แห่ง			✓		กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	(2) 0.2224 (2) 0.0853 (2) 0.0762	0.1615 0.0853 0.0762

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562		ด้าน Goal (Social and Environment)				แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1				
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร				3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน			4. เป้าหมาย	
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน		- OC2 Stakeholder Engagement				- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.			- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4	
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน		6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน				7. เป้าหมาย				
- OC2 Stakeholder Engagement		- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.				- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด					กฟผ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ก.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.030 (3) 0.010 (3) 0.010 (3) 0.010 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.030 0.010 0.010 0.010
แผนงานที่ 2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> อบต.นาตาขวัญ		✓			กฟจ.รย.	ม.ค.-ก.ย.2562	ผวด.	(2) 0.030 (2) 0.010 (2) 0.010 (2) 0.010	0.030 0.010 0.010 0.010
	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562					กฟผ. ที่เกี่ยวข้อง	ต.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.540 (3) 0.180 (3) 0.180 (3) 0.180 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.540 0.180 0.180 0.180
	2.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์การรับฟัง ความคิดเห็นการสานเสวนา ปี 2561 (ถ้ามี) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562					กฟผ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค. 2562	กอก.(ก2)	- -	- -
แผนงานที่ 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง	1 ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง					กฟจ.จบ.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.600	0.600

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
ให้ชุมชนสำคัญ (อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค.2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พส) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค.2562)	ของชุมชนสำคัญ ปี 2562 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความเป็นไปได้การติดตั้งระบบไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน Sola cell เพื่อสำรองไฟฟ้าให้เกิดความพอเพียงในกรณีเกิดความขัดข้อง จากระบบไฟฟ้าของ กฟภ. , ทำการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า ที่ขาดเสถียรภาพของการติดตั้งบริเวณใกล้แนวป่าชายเลน กฟภ.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟดับ (ชุมชนไร่แผ่นดิน) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนด ทุกไตรมาส					กฟส.ลสง.			(3) 0.200 (3) 0.200 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.200 0.200
<u>แผนงานที่ 4</u> ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบ ลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2) 219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562) กฟภ.2 (ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี) ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา	4.1 ให้ความรู้ นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบัน การศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชนพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา <u>เป้าหมาย</u> 1) อบรมให้ความรู้ นักศึกษา สอศ. (ระยะเวลา 1 วัน) กฟภ.2 จำนวน 50 คน (ในสถาบันการศึกษา พื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี จังหวัดฉะเชิงเทรา) 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐาน ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน (ระยะเวลา 2 วัน) ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์จ.ฉะเชิงเทรา 4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชากรร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับ เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป <u>เป้าหมาย</u> 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)	1.0842 0.3614 0.3614 0.3614
<u>แผนงานที่ 4</u> ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบ ลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2)	4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา					กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0885 (3) 0.0295	0.0885 0.0295

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562)	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 30 คน สถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี จ.ฉะเชิงเทรา 4.4 จัดกิจกรรมบันทึกน้กันประหยัดตัวน้อย เพื่อให้ความรู้แก่เยาวชน ระดับมัธยมศึกษา เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และปลอดภัย					กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0295	0.0295
									(3) 0.0295	0.0295
									(3) 0.1857	0.1857
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 50 คน (โรงเรียนมัธยมในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปีหรือใกล้เคียง					กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0619	0.0619
									(3) 0.0619	0.0619
									(3) 0.0619	0.0619
	4.5 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัดและปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 แห่ง (5 ฐานการเรียนรู้) ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี พร้อมส่งมอบศูนย์การเรียนรู้ให้กับชุมชนฯ								(3) 0.2697	0.2697
									(3) 0.0899	0.0899
									(3) 0.0899	0.0899
								(3) 0.0899	0.0899	

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนิน 4. เป้าหมาย

- -

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนิน 7. เป้าหมาย

- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด จำนวน 69,588 kwh	13,862 kwh	17,225 kwh	18,365 kwh	20,136 kwh	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด จำนวน 88,022 ลิตร	23,335 ลิตร	20,300 ลิตร	25,155 ลิตร	19,232 ลิตร	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> 696 ริม/ปี (ตามอนุมัติที่ ก.2-กอก.(บห) 71 ลงวันที่ 9 ม.ค. 2562	174 ริม	174 ริม	174 ริม	174 ริม	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-
	1.4 การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> มีการใช้งาน 100% ทุกหน่วยงาน (ตามอนุมัติของ รผก.(ภ3) ลว. 8 ม.ค.2562)	100%	100%	100%	100%	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 6.18 (ระดับ 5)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(ก.2) ผบป. ผบง.	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจของ กฟช. เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(ก.2) ผบป. ผบง.	-	-
แผนงานที่ 3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไรไม่ต่ำกว่าเป้าหมายระดับ 5 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(ก.2) ผบป. ผบง.	-	-

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 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่าไฟฟ้า 4.1.1 ควบคุมร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ ให้ไม่เกิน เป้าหมายที่กำหนด	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบน.กชข.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	-	-
	เป้าหมาย - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 187 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกิน ร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 63 - รวมทุกประเภท ไม่เกินร้อยละ 93	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ		ผบป. ผบง.		
	4.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ		ผบป. ผบง.		
	เป้าหมาย - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) หมายเหตุ ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือสั่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้ที่เข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้อยู่ระหว่างขอผ่อนชำระ ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง					
	4.2 เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 4.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2561	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบน.กชข.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	-	-
	เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2561 (ณ 31 ธันวาคม 2561)	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ		ผบป. ผบง.		

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 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 (ณ 31 ธันวาคม 2561) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่บิลเกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือให้จัดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ		ผบป., นตค. ผบง.		
	4.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2560 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. เพื่อส่งถึง สกม.และนำเสนอให้อยการสูงสุดพิจารณา ภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบน.กชช.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2) ผบป. ผบง.	-	-
	4.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) <u>เป้าหมาย</u> ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงานดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบช.กชช.(ก.2) ผปช.กบญ.(ก.2) ผบป. ผบง.	-	-

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 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วน 100% ของยอดที่เรียกเก็บจากระบบ TAMS 4.6 วัดประสิทธิภาพการจำหน่ายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี 4.6.1 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขายพัสดุที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> จัดอบรมภายในเดือนเมษายน 2562 4.6.2 เร่งรัดจำหน่ายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายตามวิธีการที่ระบุ (ขาย แลกเปลี่ยน โอน แปรสภาพหรือทำลาย) ภายใน 60 วัน หลังได้รับอนุมัติฯ ให้ครบถ้วนทุกรายการ	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ กฟจ.ระยอง กฟส.เพ กบญ.(ก.2) กฟก.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562 เม.ย. 2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผธท.กบส.(ก.2) ผปช.กบญ.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2) ผบป., ผบป. ผบง., ผกป. กบญ.(ก.2) ผบส.กบญ.(ก.2) กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	- -	- -
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) รอค่าเป้าหมาย.....ล้านบาท	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบธ.กบส.(ก.2) ผบส.กบญ.(ก.2) ผบค. ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) รอกำเป้าหมาย.....ล้านบาท	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบธ.กบล.(ก.2) ผบต.กบญ.(ก.2) ผวต. ผบต.	-	-
	5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วน ภายใน เม.ย.2562 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟพ. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-เม.ย.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ก.ย.2562	ผบน.กชช.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2) ผบป., ผบป. ผบง., ผกป.	-	-
	5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563 เป้าหมาย ครบทุกต้น 100%	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ต.ค.-ธ.ค.2562	ผธท.กบล.(ก.2) ผบป. ผกป.	-	-
แผนงานที่ 6 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้ บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.กบญ.(ก.2) ผบธ.กบล.(ก.2) ผวต., ผบป. ผกป.	-	-

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 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 (100%) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งานงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่นๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.ป) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1	กฟภ.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผงป.กชข.(ก.2) ผกส., ผปบ. ผกป.	-	-

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 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (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)					
แผนงานที่ 8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกโครงการ เป้าหมาย - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการ เฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กพก.2 กพพ.ที่มีคลัง กพจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบส.กบญ.(ก.2) ผจช.กบญ.(ก.2) ผบพ.กบญ.(ก.2) ผคพ., ผบพ.	-	-

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)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง เป้าหมาย ไม่เกินร้อยละ 98 (ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4)					ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟจ.ระยอง = 39.449 ล้านบาท	ร้อยละ 95.586	ร้อยละ 95.586	ร้อยละ 95.586	ร้อยละ 95.586	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟจ.ระยอง = 19.791 ล้านบาท	ร้อยละ 98	ร้อยละ 98	ร้อยละ 98	ร้อยละ 98	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า..1,366,500 ล้านบาท ระบบงาน WMS ไม่น้อยกว่า.....288,333...ล้านบาท (WMS รอค่าเป้าหมาย ไขเป้าหมายของปี 2561 ไปก่อน)	เกณฑ์ 5	เกณฑ์ 5	เกณฑ์ 5	เกณฑ์ 5	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีดิจิทัล

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 4. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจราย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- รั้ววิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- High Value
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 7. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจราย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- รั้ววิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- High Value
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 การนำ และดำเนินการตาม ที่เกินความคาดหวังของ	1.1 ผวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผณย., ผพท., ผวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนด มาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค่างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการที่ลูกค้า ใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet					ผวธ.	ม.ค.-	ผวธ.(ภ3)	-	-
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส					กฟล.ร	มิ.ย.-	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ (Market Research) เพื่อ การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) เป้าหมาย รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562 2.1.1 ทบทวน มติที่ 1 ใน ดตต เมา เวชชต ต เมา ตัว 2.1 กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนข้อมูล (รอกำหนดพื้นที่สำรวจ)					กฟก. กฟฟ. งสี	ม.ค.- ม.ค.- ธ.ค. 2562	ฝวธ.(ก3) กบล.(ก2) กฟฟ. วิ เสียดัง	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง ฝวธ.(ก3) จัดประชุมชี้แจงฯ กฟก.2 แจ้ง กฟฟ. ชั้น 1-3 ร่วมประชุมผ่านระบบ VDO Conference					ฝวธ. กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	(2) 0.278	0.278

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ (Market Research) เพื่อ การให้บริการของลูกค้า	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					กฟล.ร		ผวต.		
	2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2 ผวธ.(ก3)		
	เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี 2563					ผวธ.	ม.ค.-	ผวธ.(ก3)	(2) 0.020	0.020
	- ผวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี2562 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ					ผวธ. กฟล.ร	ม.ค.- ย.-มิ.ย.25	ผวธ.(ก3) ผวต.	(2) 0.044	0.044
	- กฟก.2 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ					ผวธ. กฟก.	ส.ค. ม.ค.-	ผวธ.(ก3) กฟก.2 ผวธ.(ก3)	(2) 0.016	0.016
	2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้									
	(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)									
	(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย									
	(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ แผนงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ (Market Research) เพื่อ 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 เป้าหมาย - กฟจ.รย. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ (Market Research) เพื่อ 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) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3)					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	(2) 0.010	0.010
	<u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - ผลส.กบล.(ก2) ดำเนินการสุ่มโทรศัพท์สอบถามฯ - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37					กฟก. กฟข. กฟผ. (ก2)	ม.ค.- มิ.ค. 2562 มิ.ค. 2562 มิ.ค. 2562	กบล.(ก2) กบล.(ก2) ฝวธ.(ก3)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ (Market Research) เพื่อ การให้บริการของลูกค้า	2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen									
	2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความ พึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen)					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	-	-
	เป้าหมาย - กฟจ.รย. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟจ.ร	ม.ค.-	ผบป.		
	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟก.	ม.ค.-	กบล.(ก2)		
	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟก.	ม.ค.-	กรท.(ก2)		
	- ฟวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลัง					พ.ร.บ. (ก2)	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 ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ (Market Research) เพื่อ การให้บริการของลูกค้า	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)					กฟก.2	ค.-ธ.ค.25	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	-	-
	เป้าหมาย - กฟจ.รย. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2)					กฟจ.ร	ม.ค.-	ผบป.		
	- กฟจ.รย. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน					กฟจ.ร	ม.ค.-	ผบป.		
	- กฟจ.รย. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง					กฟจ.ร	ม.ค.-	ผบป.		
	(2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที									
	- กฟจ.รย. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟจ.ร	ม.ค.-	ผบป.		
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟก.	ม.ค.-	กบล.(ก2)		
- ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส					พ.ร.บ. (ก2)	ม.ค.- ธ.ค.2562	ฝวธ.(ก3)			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ แผนงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ (Market Research) เพื่อ การให้บริการของลูกค้า	2.4 การติดตามผลการจัดหาระบบประเมินความพึงพอใจ แบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการติดตามการจัดหาระบบประเมินฯ					ผวธ.	ม.ค.-	ผวธ.(ภ3)	-	-
	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง15 กลไก) เป้าหมาย - กฟจ.รย. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟก. กฟจ.ร กฟก. ผวธ.	ม.ค.- ม.ค.- ม.ค.- ม.ค.-	กฟก.2 ผวธ.(ภ3) ผวต. กบล.(ก2) ผวธ.(ภ3)	-	-
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียง ความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทาง ในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตาม ข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพ การให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส					กฟจ.	ม.ค.-	ผวต.	-	-
	(2) กฟข. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ หลังสิ้นไตรมาส					กฟก.	ม.ค.-	กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียง ความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทาง ในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับ ลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุง ในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของ ลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการ การตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด					ผวธ.	ม.ค.-	ผวธ.(ภ3)	-	-
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการ ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ เป้าหมาย (1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก (2) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ (3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการ ตามข้อ (3) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อย 1 ครั้ง (5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (3) เข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน (6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงาน สร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า					ผวธ.	ม.ค.- ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.62 ม.ค.-ส.ค.2562 ก.ย.-พ.ย.62 ก.ย.-พ.ย.2562 ธ.ค. 2562	ผวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ ผวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ ผวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ ผวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ	- - - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการ ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล อย่างน้อย นิตยฯ ละ 1 ราย รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน (กฟล.ฉช., ขบ., กฟฟ.มตพ., กฟอ.บปภ., ปลด., กฟอ.พนท., ศรีษ., บคย., พสค., บฉ.) - กฟข. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ ฝวธ. หลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ					กฟก. ฝวธ.	ม.ค.- ม.ค.- เม.ย.-	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3)	-	-
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด หม้อแปลง					กฟก. ฝวธ. กฟก.	ม.ค.- ด.ค.62 ม.ค.-	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กขข.(ภ2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการ ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven	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					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2	(2) 0.100	0.100
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ที่	-	-
	เป้าหมาย จำนวน 36 แห่ง (18 นิคม 36 สถานีไฟฟ้า)									
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภท กิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร)					กฟก.	ม.ค.-	กบล.(ก2)	-	-
	เป้าหมาย กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ - บริษัท ไอที พอร์จิจ จก. กฟอ.ปสด. - บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จก. กฟฟ.มตพ.									
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม					กฟก.	ม.ค.-	กบล.(ก2)	-	-
	เป้าหมาย กฟข.ละ 2 แห่ง - บริษัท ผลิตไฟฟ้าและพลังงานร่วม จำกัด อ.นายายอาม จ.จันทบุรี - บริษัท เอส.เอส.เอ็ม อินดัสทรี จำกัด อ.สอยดาว จ.จันทบุรี									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2	-	-
	5.1.1 ฝวธ.(ก3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริม เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์หรือ แผ่นพับ, โปสเตอร์ พร้อมแจกให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ ภายในเดือน มี.ค.2562					ฝวธ. กฟก.	ม.ค.-	ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3)	-	-
	5.1.2 ฝวธ.(ก3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษา งานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหาหรือแนวทางการ การให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้า - สรุปรายงานผลการหาหรือแนวทางการ งานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต					ฝวธ.	ม.ค.- มี.ค.-	ฝวธ.(ก3)	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้า ผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟจ.รย. ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำ ทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เป็นประจำทุกไตรมาส					กฟจ.ร	ม.ค.-	ผบค.	-	-
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม ไปยังลูกค้า เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัคร					กฟก.	ม.ค.-	กบล.(ก2)	-	-
	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการ แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน เป้าหมาย - มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน 31,774 ราย					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	-	-
		7,944	7,944	7,944	7,944	กฟจ.ร	ม.ค.-	ผบค.,		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ แผนงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital	- ลูกค้ามาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus จำนวน 47,661 ราย	11,916	11,916	11,916	11,916	กฟล.ร	ม.ค.-	ผบป.,	(1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	
	- กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เป็นผู้รับผิดชอบเพื่อเชิญชวนลูกค้า Download PEA Smart Plus สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน									
	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้า Download และชำระค่าไฟฟ้า ผ่าน PEA Smart Plus ในกิจกรรมออกหน่วยเคลื่อนที่, การสัมมนาลูกค้า และงานเทศกาลประจำปีในพื้นที่ เช่น งานกาชาด เป็นต้น โดยรายงานผล เป็นประจำทุกเดือน									
	5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับลูกค้า					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2	(2) 0.020	0.020
	5.4.1 ผวธ.(ก3) ร่วมกับ ผพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุน การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)					ผวธ.	ม.ค.-	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3)	-	-
	เป้าหมาย ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรม สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส					ผวธ. กฟก.	ม.ค.-	ผวธ.(ก3) กฟก.2	-	-
					กฟล.ร	ม.ค.-	ผวต.			
					กฟก. ผวธ.	มิ.ย.-	กบล.(ก2) ผวธ.(ก3)			
แผนงานที่ 6 พัฒนาการ แก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟส.สนามชัยเขต					กฟส.	ม.ค.-	กกค.(ก กฟส.สชช	(1) 0.550	0.550
	6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า 6.2.1 งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟล.จันทบุรี					กฟล.	ม.ค.-	กกค.(ก กฟล.จบ.	(1) 1.000	1.000
	6.2.2 งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟฟ.เมืองพัทยา					กฟฟ.	ม.ค.-	กกค.(ก กฟฟ.มพย	(1) 1.200	1.200

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานยกระดับ และการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟจ. รย. รายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 10 - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล. ผวธ.(ก3)	-	-
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการ ขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่ นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถ ให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง - กฟจ. รย. รายงานผลประจำทุกเดือน ภายใน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟจ. ร กฟก.	ม.ค.- ม.ค.-	ผบค., กบล.(ก2)	-	-
						กฟจ. ร	ม.ค.-	ผบค.	-	-
							กฟจ. ร กฟก.	ม.ค.- ม.ค.-	ผบค., กบล.(ก2)	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานยกระดับ และการให้บริการ	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.	-	-
	เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - จัดทำ แผนก วัตถุประสงค์ มติ ระเบียบ - มาตรการประเมินผล/วิธีวัด/ชี้วัด/ตัวชี้วัด - มาตรการส่งเสริม/จูงใจ/สนับสนุน กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว					กฟฟ.ว ค.	ม.ค.-	คณะ กรรมการฯ		
	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. (จำนวน 1 แห่ง คือ กฟอ.บางปะกง)					กฟฟ.ว ค.	เม.ย.-ม. มิ.ย. 2562	คณะ กรรมการฯ		
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง					กฟอ.	ม.ค.-	คณะ กรรมการฯ กฟอ.บ		
	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., บบป., นยอ., กช. กฟย. จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ กฟย.ขชม., มข, กทม., ขคก., บอร.					กฟฟ. ค.	ม.ค.-	คณะ กรรมการฯ เลือก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ แผนงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานยกระดับ และการให้บริการ	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. 2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network ให้สอดคล้องตามเกณฑ์ กฟฟ. ดีเด่น โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ.ทุกแห่งทราบ ปีละ 1 ครั้ง 3) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (2) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ 4) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจสอบประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.) 5) คณะทำงานฯ คัดเลือก กฟฟ. ที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดใน 5 อันดับแรก เพื่อพิจารณาส่งเข้ารับการประกวด กฟฟ. ดีเด่น					กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2 ผวธ.(ก3)	-	-
						กฟก. กฟฟ.	มี.ค. เม.ย.	กบล.(ก2) คณะ ของ		
						กฟจ.ร	มี.ย.2562	กฟจ.รย.		
						กฟฟ.	ก.ค.-	คณะ ของ		
						กฟฟ.	ก.ค.-	คณะ ของ		
						กฟก.	ม.ค.-	กฟก.2 ผวธ.(ก3)	-	-
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย - กฟจ.ระยอง รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟจ.ร	ม.ค.-	Front		
						กฟก.2	ม.ค.-	กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานยกระดับ และการให้บริการ	7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. ละ 1 ครั้ง					กฟฟ. กฟส.	ค.-มิ.ย. 25	กบล.(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					กฟล.ร	ม.ค.-	ผบป.	-	-
	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					กฟล.ร	ม.ค.-	กฟล.รย.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานยกระดับ และการให้บริการ	7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop เป้าหมาย - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุป รายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส (กฟล.จบ.) - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ที่ยังไม่ดำเนินการ สำหรับทุก กฟฟ. ที่มี PEA Shop - กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กฟล.รย. รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกเดือน ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ฟวธ.(ก3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบ ความสำเร็จของกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business					กฟก. ฟวธ.	ม.ค.-	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	-	-
						กฟล.	ม.ค.-	กบล.(ก2)		
						กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2)		
						กฟฟ. กฟก.	ม.ค.- ม.ค.-	กฟฟ. ที่ กบล.(ก2)		
						กฟล.ร	ม.ค.-	ทุกแผนก	-	-
						กฟก. ฟวธ.	ม.ค.- มิ.ย.2562	กบล.(ก2) ฟวธ.(ก3)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานยกระดับ และการให้บริการ	7.12 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปีรวมเป็น 12 แห่ง (จากทั้งหมด 31 นิคม) โดยมีสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (ค่าดัชนี SAIFI 1.76 ครั้ง/ราย/ปี และ SAIDI 41.47 นาที/ราย/ปี)						ม.ค.-		-	-
	7.13 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC						ม.ค.-		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Ini	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ แผนงานหรือ โครงการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานยกระดับ และการให้บริการ	7.14 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับ ลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้า ในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟอ.	เม.ย.-	กฟก.2	-	-
						กฟส.		ฟวธ.(ก3)		
						กฟอ.	เม.ย.	กปบ.(ก		
						กฟส.		กบล.(ก2)		
						กฟอ.	เม.ย.-	กปบ.(ก		
						กฟส.		กบล.(ก2)		
						กฟอ.	เม.ย.-	กปบ.(ก		
						กฟส.		กบล.(ก2)		
						กฟก.	เม.ย.-	กปบ.(ก		
								กบล.(ก2)		

**แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)**

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แบบฟอร์ม กพส.ผ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความ
ทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะ
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 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 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะ
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 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 ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	(2) 3.173	3.173
	1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) 1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับ FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็น และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่ม รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับ FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้า หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะ (Key Customer's Attractiveness) ที่ ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ KAMT)					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	(2) 1.402	1.402

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับ					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	(2) 2.505	2.505
	เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Status เป็น และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่ม รายสำคัญ (Key Account Management									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.1.4 ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการ <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการ <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการ รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายใน 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้า อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะ คุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 27 ราย กฟล.ชบ. 6 ราย กฟล.ฉช. 2 ราย กฟอ.ปลด. 16 ราย กฟอ.บคย. 3					กฟล.ช กฟล.ฉ กฟอ. กฟอ.บ	ม.ค.-	กบล.(ก2), กฟล.ชบ., กฟล.ฉช., กฟอ. กฟอ.บคย.	(2) 0.405	0.405

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)					กฟผ.	ม.ค.	กบ.ล.(ก2) กฟผ.ชั้น	-	-
	1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน									
	เป้าหมาย จำนวน 2,474 ราย กฟผ.จ.ม. 221 ราย กฟผ.มสท. 314 ราย กฟผ.ฟผ. 33 ราย กฟผ.กส. 30 ราย กฟผ.บขก. 254 ราย กฟผ.มท. 14 ราย กฟผ.อ. 200 ราย กฟผ.มทพ. 113 ราย กฟผ.ป. 101 ราย กฟผ.จ.บ. 33 ราย กฟผ.ส. 31 ราย กฟผ.ต. 40 ราย กฟผ.อ. 24 ราย กฟผ.มท. 30 ราย กฟผ.ลจ. 110 ราย กฟผ.ลจ. 74 ราย									
	หมายเหตุ ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	-	-
	1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ครอบคลุมการบำรุงรักษา เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส (จำนวน 843 ครั้ง/ไตรมาส) - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน (ไลน์ 39 กลุ่ม) (จำนวน 117 ครั้ง/ไตรมาส) 1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น เพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) (จำนวน 257 ราย)					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA)									
	1.3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus									
	1.3.1.1 การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) ฝวธ.(ก3) กฟฟ.ชั้น	(2) 0.416	0.416
	เป้าหมาย - รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส กฟจ.ฉช. (ไตรมาส 3)					กฟจ.ฉ	ม.ค.-	กบล.(ก2), ฝวธ.(ก3), กฟจ.ฉช.		
	- อบ. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟช. ไตรมาสที่ 1 : กฟอ.บปภ., ไตรมาสที่ 2 : กฟจ.ชบ., ไตรมาสที่ 3 : กฟจ.รย., กฟอ. ไตรมาสที่ 4 : กฟอ.บฉ., - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ. ชั้น 1-3 บันทึกผลการดำเนินงาน - กฟช. สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส					กฟฟ. กฟฟ. กฟก.2	ม.ค.- ม.ค.- ม.ค.-	กฟฟ.ชั้น กฟฟ.ชั้น กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ โครงการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)																				
		ไตรมาส																												
		1	2	3	4																									
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value Customer	1.3.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - จำนวน (ราย) <table><tr><th>ระดับลูกค้า</th><th>กฟภ.1</th><th>กฟภ.2</th><th>กฟภ.3</th></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> หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะ Customer's Attractiveness) ที่การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ดังนี้ กฟภ.นน. 112 ราย กฟภ.มสท. 135 ราย กฟภ.พังงา 14 ราย กฟภ.กส. 22 ราย กฟภ.ชัยภูมิ 50 ราย กฟภ.มท. 10 ราย กฟภ.ฉะ. 33 ราย กฟภ.มทพ. 30 ราย กฟภ.บุรี. 65 ราย กฟภ.จ.บ. 19 ราย กฟภ.สุ. 14 ราย กฟภ.ตร. 10 ราย กฟภ.ฉก. 25 ราย กฟภ.มทย. 30 ราย กฟภ.สงขลา 16 ราย กฟภ.ลพ. 30 ราย	ระดับลูกค้า	กฟภ.1	กฟภ.2	กฟภ.3	Strategic	184	257	44	Star	55	149	15	Status	306	437	372	Streamline	185	327	248					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	(2) 0.585	0.585
ระดับลูกค้า	กฟภ.1	กฟภ.2	กฟภ.3																											
Strategic	184	257	44																											
Star	55	149	15																											
Status	306	437	372																											
Streamline	185	327	248																											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High	1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	(2)	2.100
	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 ใน ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ใน									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนั้นธนาคาร					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	-	-
	เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR เหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่									
	2. จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภา					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น	-	-
	เป้าหมาย - อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 หมายเหตุ *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนา									
	3. เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้ง					กฟฟ.	ม.ค.-	กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น	-	-
	เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า Hig	4. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตรบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยม (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กฟฟ. ชั้น 1-3 รายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตร - กฟช. สรุปผลภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟก.2	ม.ค.-	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	-	-
	5. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมทั้ง การรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส					กฟฟ. กฟก.2	ม.ค.- ม.ค.-	กฟฟ. ชั้น กบล.(ก2)	-	-
						ฝวธ. กฟก.2	มี.ค. ม.ค.-	ฝวธ.(ก3) กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ (ล้านบาท)	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการ	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 - 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 ภายใน 24 ชม. 3) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50					กฟก.2 ฝวธ.	ม.ค.-	กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	-	-
	เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน									
	- กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน									
	- ฝวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส									
	หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ									
- ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน					กฟฟ.	ม.ค.-	กฟฟ. ชั้น กบล.(ก2)			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ing Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ กิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม ล้านบาท
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 3 พัฒนาศักยภาพ รายสำคัญ (Key Account	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562					กฟข.2	ก.-มิ.ย.25	กบล.(ก2)	(2) 0.102	0.102

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)

ด้าน Customer (New Market)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจของ
เพื่อยกระดับขีดความสาม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการ
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า 6,250

4. เป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รอค่าเป้าหมาย

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติการ กิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจ	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการ - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปี (2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปี					กฟฟ.	ม.ค.-	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น	-	-
	- กฟฟ.ชั้น1-3 สรุปรายงานผล แจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. สรุปรายงานผลในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตร					กฟฟ. กฟฟ.ก.2	ม.ค.- ม.ค.-	กฟฟ. กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ กิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหรือ หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจ	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบ 									

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

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

ร้อยละเป้าหมาย

700,000 หน่วยต่อปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิต และผู้จำหน่ายพลังงาน (EERS) ให้แก่ ผู้ลูกค้าประจำปี 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	กหว.ฟวบ.(ก2)		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562		ด้าน Internal Process		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.		4. เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย ร้อยละ 5.18 ระดับ 4.37
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟพ.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)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ	1.1 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	56				กฟฟ.มพย.,	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	
		ไตรมาส									
		1	2	3	4						
สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส. 9.3)	<u>เป้าหมาย</u> 4 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บ้านบึง 3, สฟฟ.ศรีราชา 2, สฟฟ.บางละมุง 2, สฟฟ.จันทบุรี 2)					กฟจ.จบ., กฟอ.บรบ.บ, กฟอ.ตรข.					
แผนงานที่ 2 โครงการพัฒนาระบบส่ง และจำหน่าย (คพจ.1)	2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน 3 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกค.ฟวบ.(ก2)			
	2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน3 ปรับปรุงเปลี่ยนสาย) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 51 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกค.ฟวบ.(ก2)			
	2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 24 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกว.ฟวบ.(ก2)			
	2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ปรับปรุง) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 56 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกว.ฟวบ.(ก2)			
	2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (แผน 4) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 44 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกว.ฟวบ.(ก2)			
	2.6 เเรงรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 8 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บางสมัคร 4, สฟฟ.บึง 3, สฟฟ.บ่อทอง, สฟฟ.อมตะซิตี้ 2, สฟฟ.สอยดาว, สฟฟ.พัทยาใต้ 3, สฟฟ.ชลบุรี 5, สฟฟ.อมตะนคร 4)					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกค.ฟวบ.(ก2)			
	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. ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2561 แล้ว คงเหลืองานที่ต้องทำปี 62 จำนวน 4 วงจร-กม.					กฟภ.มพย.	ม.ค.-ธ.ค.62	กกว.ฟวบ.(ก2)		
		แผนงานที่ 4 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบ	4.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง	57				กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกค.ฟวบ.(ก2)	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
ไฟฟ้า (คชพ.3)	เป้าหมาย จำนวน 70 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส									
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ 5.1.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส					กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ผบป., ผกป.		
	5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลของข้อมูล มิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ ISU เป้าหมาย ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส					กฟจ.ระย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ผมต., ผบต.		
	5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน,อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส					กฟจ.ระย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ผบป., ผกป.		
	5.2 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษพื้นที่ อ.คลองใหญ่ จ.ตราดตามแผนงานที่ กฟข. กำหนด (คพพ.1) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส					กฟจ.ตร.	ม.ค.-ธ.ค.62	กกค.ผวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.3 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงอาคารศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าหน้างานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็วงานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2561 เป้าหมาย จำนวน 12 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส 5.4 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรม แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรม เพื่อควบคุมค่า SAIFI/SAIDI ให้ได้ตามที่ กจพ. กำหนด (ทุกนิคมยกเว้นนิคมที่ยกระดับคุณภาพไฟฟ้าตามแผนงาน EEC) เป้าหมาย จำนวน 19 นิคม, รายงานผลทุกไตรมาส 5.5 งานป้องกันและแก้ไขระบบไฟฟ้า	✓	✓	✓	✓	กฟจ.ระย. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62	ผบป. กบป.ผบป.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
	5.5.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ ตามแผนงานของ กฟข . เป้าหมาย จำนวน 20,354.66 กม., รายงานผลทุกไตรมาส 5.5.2 งานติดตามผลการตรวจสอบ และแก้ไข จุดเสี่ยงที่ตรวจพบจาก งาน Patrol ผ่านการใช้งาน Application-APSA สำหรับงานตรวจสอบ ระบบไฟฟ้า 5.5.2.1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า โดยใช้งานผ่าน Application APSA เป้าหมาย - ดำเนินการตรวจสอบครบ 100 % ตามแผนงาน - รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง	255.23	98.66 100%			กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.62	ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป.		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.5.2.2 ดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงที่ตรวจสอบพบ ตามข้อมูล จากโปรแกรม Application APSA เป้าหมาย - ดำเนินการแก้ไขจุดที่ตรวจสอบพบที่บันทึกใน ระบบ 115 เควี 100 % ระบบ 22 เควี 80 % - สรุปรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส 5.5.3 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับ สูงสุด ปี 2561 5.5.3.1 กำหนดพื้นที่ดำเนินการ กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 วงจร กฟส. 1 วงจร เป้าหมาย รายงานผลภายในกำหนด 5.5.3.2 จัดทำแผนงานและดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้ากฟฟ. จุดรวมงานละ 1 วงจร กฟส. 1 วงจร เป้าหมาย - จำนวนครั้งไฟดับ T/L ลดลง 50% และ T/R ลดลง 50% - รายงานผลทุกไตรมาส 5.5.4 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่ายป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ)	100	100% 84.51%			กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟจ.รย., กฟส.เพ กฟจ.รย., กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62 มี.ค.62 มี.ค.- ธ.ค.62	ผปบ. ผกป. ก.กฟจ.รย., ผจก.กฟส.เพ ก.กฟจ.รย., ผจก.กฟส.เพ		
		59								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
	5.5.4.1 ดำเนินการตามแผน Inside Zero Outage Zone : IZOZ พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้ง/ราย/ปีตามอนุมัติ รผก.(ภ 3) เลขที่ กบว.(ภ.3) 152/2562 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2562 มีจำนวน 6 กฟฟ. (กฟจ.ตราด, กฟจ.จันทบุรี, กฟอ.สอยดาว, กฟอ.แกลง, กฟอ.พนมสารคาม, กฟอ.บ้านบึง)					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 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าลัดทียบ จำนวน 4 กฟฟ. (กฟจ.ฉะเชิงเทรา, กฟอ.บางปะกง, กฟอ.จอมเทียน, กฟอ.บ้านฉาง) เป้าหมาย - สรุปผล และรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน 5.5.4.3 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 จำนวน 1 ฟีดเดอร์ ต่อ 1 สฟฟ. (ตามแนวทาง IZOZ) (ทุก กฟฟ.จุดรวมงาน และ กฟส. ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ในพื้นที่ ข้อ 5.5.4.1 และ 5.5.4.2) 5.5.4.3.1 จัดทำรายงานสรุปฟีดเดอร์ที่มี SAIFI สูงสุด สถานีไฟฟ้าละ 1 ฟีดเดอร์ เป้าหมาย รายงานผลภายในกำหนด 5.5.4.3.2 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 (ตามแนวทาง IZOZ) และรายงานแนวทางการแก้ไข เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน 5.5.4.3.3 ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance policy และ รายงานผลการดำเนินการ เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน 5.6 งานติดตาม/ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กบข.ฝปบ.(ก2)		
						กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	มี.ค.62	กปบ.ฝปบ.(ก2)		
						กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	มิ.ย.62	กบข.ฝปบ.(ก2)		
						กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ก.ค. - ธ.ค. 62	กบข.ฝปบ.(ก2)		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.6.1 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจุดรวมงาน(รวม กฟฟ.ในสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนดจำนวน 2 กฟฟ. (กฟจ.ตราด, กฟอ.สอยดาว) เป้าหมาย สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส	60				กฟจ.ตร., กฟอ.สอด.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ฝปบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
	5.6.2 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟพ.กำหนด พื้นที่ กฟพ.เมืองพัทยา และ กฟภ.จอมเทียน <u>เป้าหมาย</u> สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส 5.7 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 98 สฟพ., รายงานผลทุกไตรมาส 5.8 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 95 %, รายงานผลทุกไตรมาส 5.9 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกัน ในระบบจำหน่ายโดยระบบ SCADA 5.9.1 Remote Control Switch (RCS) <u>เป้าหมาย</u> มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส 5.9.2 Recloser <u>เป้าหมาย</u> มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส					กฟภ.มพย., กฟภ.จท. กฟพ. ทุกแห่ง, กบข.ฝปบ.(ก2) กฟพ. ทุกแห่ง, กบข.ฝปบ.(ก2) กฟพ. ทุกแห่ง, กบข.ฝปบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62	กบป.ฝปบ.(ก2) กบข.ฝปบ.(ก2) กบข.ฝปบ.(ก2) กบข.ฝปบ.(ก2) กบข.ฝปบ.(ก2)		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.10 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 5.10.1 หม้อแปลง 3 เฟส (50% ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 522 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส 5.10.2 หม้อแปลง 1 เฟส (30% ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 52 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส			400	122	กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62	ฝปบ. ผกป. ฝปบ. ผกป.		
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss 6.1.1 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามบันทึก ฝคพ. 97/2561 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2561) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 6.1.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss เพิ่มเติม					กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ฝปบ. ผกป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
	6.1.2.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 231 เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 6.1.2.2 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2563 สำหรับหม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลภายในกำหนด		77	77	77	กฟจ.รย. กฟส.เพ กหว.ฝวบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.62 ธ.ค.62	ผปบ. ผกป. กหว.ฝวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1.2.3 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย และสายส่งของ สถานีไฟฟ้า(ชั่วคราว) ที่จ่ายไฟใหม่ให้เป็นไปตามอนุมัติแบ่งการจ่ายไฟสฟฟ.ที่จ่ายไฟใหม่ในปี 2562 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ สฟฟ.ฮิลเทิร์นซีบอร์ด2(ชค), สฟฟ.ปิ่นทอง3(ชค), สฟฟ.ศรีราชา2(ชค), สฟฟ.แปลงยาว(ชค) 6.1.2.3.1 เร่งรัดการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรรงบเงินภายใน 1 เดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.3.2 เร่งรัดการก่อสร้างระบบจำหน่ายและสายส่ง ให้แล้วเสร็จภายใน 4 เดือน หลังจากได้รับอนุมัติงบประมาณ <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.3.3 เร่งรัดการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 2 เดือน หลังจากจัดหาที่ดินแล้วเสร็จ และมีอนุมัติแผนงานของ กวว . แล้ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.4 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย ของสถานีไฟฟ้า(ถาวร) ที่จ่ายไฟใหม่ให้เป็นไปตามอนุมัติแบ่งการจ่ายไฟ สฟฟ.ที่จ่ายไฟใหม่ในปี 2562 จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สฟฟ.ฉะเชิงเทรา 2, อมตะนคร 2, บ้านโพธิ์, บ้านบึง3, ปิ่นทอง 2, เหมราช 2, ชลบุรี 4					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62 ม.ค.-ธ.ค.62	กบป.ผบป.(ก2) กหว.ฝวบ.(ก2) กกค.ฝวบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
	6.1.2.4.1 เร่งรัดการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรรงบเงินภายใน 3 เดือน หลังจากมีอนุมัติแบ่งการจ่ายไฟ เป้าหมาย รายงานสรุปผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ฟปบ.(ก2)		
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1.2.4.2 เร่งรัดการก่อสร้างระบบจำหน่าย ให้แล้วเสร็จภายใน 7 เดือน หลังจากได้รับอนุมัติงบประมาณ เป้าหมาย รายงานสรุปผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กาว.ฟวบ.(ก2)		
	6.1.2.4.3 เร่งรัดการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 3 เดือน หลังจากจัดหาผู้รับจ้างแล้วเสร็จ และมีอนุมัติแผนงานของ กวว . แล้ว เป้าหมาย รายงานสรุปผลทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กกค.ฟวบ.(ก2)		
	6.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss									
	6.2.1 พัฒนา ติดตามผล และรายงานผลการใช้งาน U-CUBE เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส					กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ผมต. ผบต.		
	6.2.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. (ตามบันทึก กมต.(บพ.)1507/2561 ลงวันที่ 20 เมษายน 2561) เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส					กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ผมต. ผบต.		
	6.2.3 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss เพิ่มเติม									
	6.2.3.1 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส					กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ผมต. ผบต.		
	6.2.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส					กฟฟ. ทุกแห่ง, กบล.ฟวบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.62	กบล.ฟวบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 7 งานปรับปรุงด้านโยธาโรงไฟฟ้าดีเซล	7.1 ดำเนินการปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซล ในพื้นที่ กฟผ.2 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เกาะกูด, เกาะหมาก, เกาะสีชัง และเกาะลัน ในส่วนที่เขตเป็นผู้ดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส					กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.62	กบข.ฝปป.(ก2)		
แผนงานที่ 8 แผนงานติดตามผลการดำเนินการ	8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) (ตามอนุมัติ รผก.(ก3) เลขที่ กบว.(ก3)(ปง) 163/2562 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2562) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส					กฟจ.รย., กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.62	ฝปป., ผกส., ผกป.		
	8.2 ติดตามความคืบหน้างบลงทุน ปี 2561, 2562 (งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส					กฟผ.2, กขช.ฝปป.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.62	ฝวธ.(ก3)	-	-
แผนงานที่ 9 แผนแม่บทเพื่อลดค่า SAIFI SIDI ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3	9.1 จัดทำแผนแม่บท (ระยะเวลา 3 ปี) เพื่อลดค่า SAIFI, SADI ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 9.1.1 ตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาจัดทำแผนแม่บทของสายงาน การไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1					คณะทำงาน	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ก3)	-	-
	9.1.2 จัดทำ และนำเสนอแผนแม่บทของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2					คณะทำงาน	เม.ย.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ก3)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	1.1 แผนงานเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการติดตั้ง Smart Meter และอุปกรณ์สื่อสารในพื้นที่เมืองพัทยา เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส					กฟภ.มพย.	มี.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ผวบ.(ก2)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ X+10% ล้านบาท

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ รอค่าเป้าหมาย

- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอไฟฟ้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bank

7. เป้าหมาย

ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1.1 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ (P1-P11 และ ของ SLA ของทุกฝ่าย ทุกกอง) เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส					กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟจ.รย.		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล

- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล

- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)					
		ไตรมาส													
		1	2	3	4										
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System)	1.1 รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน) ครั้งที่ 1 : ภายในวันที่ 19 พ.ค. 2562 ครั้งที่ 2 : ภายในวันที่ 15 ต.ค. 2562		✓		✓	กฟภ.2 กฟจ.รย.	ม.ค. - ธ.ค. 2562	ทุกฝ่าย, ทุกกอง, กฟจ.รย.	-	-					
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561 เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ระดับ กฟข. เพื่อพิจารณากิจกรรม - แต่งตั้งคณะอนุกรรมการฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรมต่อคณะกรรมการฯ		✓			กฟภ.2 กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-เม.ย.2562	กอก.(ก2) กอก.(ก2) กฟจ.รย.	(2) 0.300	0.300					

72

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
	- ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม 2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง (แบบสำรวจจาก ฝวธ. ภ3) <u>เป้าหมาย</u> ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าปี 2560 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ 73 2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร ปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2562			√		กฟจ.รย. กฟภ.2 กฟภ.2	เม.ย.-ก.ย.2562 ต.ค.-พ.ย.2562 พ.ย.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ ทุกหน่วยงาน กอก.(ก2)	- -	- -
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟจ.รย.- กฟฟ.ในสังกัด : ไม่น้อยกว่า 113 คน) และรายงานผลให้ กอก.(ก2) ภายในเดือน ก.ย. 2562		√			กฟภ.2 กฟจ.รย. กฟส.เพ	พ.ย.2562	ทุกหน่วยงาน กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	(2) 3.796	3.796
<u>แผนงานที่ 3</u> การคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น	3.1 คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น <u>เป้าหมาย</u> 1. รางวัล Best of the Best สายงานละ 1 แห่ง (เขตไหนก็ได้) 2 .รางวัล New entry เขตละ 1 แห่ง (กฟฟ.1-3 กฟส.กฟย.) 3.1.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการตรวจประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด และสมัครเข้ารับการคัดเลือกประเภทรางวัล New entry					กฟภ.2 กฟภ.2	ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 เม.ย.- มิ.ย.2562	กอก.(ก2) ทุก กฟฟ.	(2) 1.361 -	0.000 -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
	<u>เป้าหมาย</u> ประเภทละ 3 การไฟฟ้า 3.1.2 แจ้างผลการประเมิน และการสมัคร New Entry มายัง กอก.(ก2) ภายในวันที่ 28 มิ.ย. 2562 3.2 นำ Best Practice ของ การไฟฟ้าดีเด่นไปขยายผล ตามที่คณะกรรมการขององค์กรกำหนด <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 แห่ง					กฟภ.2	มิ.ย. 2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2) กฟพ. ที่ได้รับ คัดเลือก	-	-
แผนงานที่ 4 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	4.1 ดำเนินการตามแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม กฟภ. ให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม					กฟภ.2	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	-	-
	- วางแผนงานให้พนักงานในทุกระดับรับรู้ เข้าใจ ยอมรับค่านิยม และพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม กฟภ.						เม.ย. 2562	กอก. แต่งตั้ง คณะกรรมการ		
	- ทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น โปสเตอร์ติดประกาศ ในสำนักงาน, การถ่ายทอดจากผู้บริหารสู่พนักงานภายในแผนก เป็นต้น						พ.ค.- ธ.ค. 2562	คณะกรรมการ และพนักงาน กฟภ.2		
	- ทำแบบประเมินให้พนักงานในสังกัด กฟภ.2 จัดทำการประเมิน เพื่อวัดผลการดำเนินการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับค่านิยมและพฤติกรรม ตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม กฟภ. รวมถึงให้พนักงานแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ						ก.ค.- ก.ย. 2562	คณะกรรมการ และพนักงาน กฟภ.2		
	- นำผลการประเมิน/ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ มาทำการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังรับรู้และเข้าใจไม่ถูกต้อง						พ.ย.- ธ.ค. 2562	คณะกรรมการ		
	<u>เป้าหมาย</u> สำเร็จตามแผนที่สายงานกำหนด 100%									

- แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ

- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนทรัพยากรบุคคล

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒน

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- | 8. แผนงาน / โครงการ / งาน
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ
(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)
(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย | | | | 10
สถานที่ | 11
ช่วงเวลา | 12
หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ
(ล้านบาท)
(1) ลงทุน
(2) ทำการ
(3) งบอื่น ๆ | รวม
(ล้านบาท) | | | | | |
|--|--|----------|---|---|---|---------------|----------------|---|--|------------------|--|--|--|--|--|
| | | ไตรมาส | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | กฟภ.2 | ม.ค.-ธ.ค.2562 | ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562 | (2) 5.485 | 5.485 | | | | | |
- 76

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
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 โดยพนักงานต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70					กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	-	-
	1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย ครบทุกหลักสูตร					กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	-	-
	1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis)ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า เป้าหมาย จำนวน 86 คน - กฟข. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบษ. = 2 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปป.) หน่วยงานละ 3 คน - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน					กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.069	0.069

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานด้านเทคนิค และด้านบริหาร เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบ ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน - งานตรวจสอบมิเตอร์ : กบล. - งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง : กบข. - การจัดซื้อจัดจ้าง : กบุญ. มาตรฐานงานก่อสร้าง : กกค.					กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2562	กบล., กบข., กบุญ, กกค. และ กอก.	-	-
	1.4 นำส่งรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางาน ด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยา การบริการ ให้กับ ฝวธ.(ภ3) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 78 คน (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่ม พนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)					กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก./กบล.	(2) 0.217	0.217

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	1.5 นำส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการอบรม การบริหาร ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น					กฟภ.2	ตามที่ ฝวธ. กำหนด	กอก./กบล.	(2) 0.162	0.162
แผนงานที่ 2 แผนงานการเตรียมความพร้อมของ บุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กร ในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	2.1 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อ ขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษา ระบบ Solar Rooftop เป้าหมาย จำนวน 78 คน (ผบค., ผบป. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส. แผนกละ 1 คน, ผลส.กบล. 2 คน					กฟภ.2	ม.ค.-ก.ย.2562	กvw.(ก2)	(2) 0.187	0.187
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการ จัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการ ความรู้					กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กอก.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		ไตรมาส								
		1	2	3	4					
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงานในรูปแบบ OPA (One Point Article) หรือ OPK (One Point Knowledge) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 48 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง การไฟฟ้าชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้)					กฟก.2	ม.ย.-ก.ย.2562	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้	-	-
	3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 48 องค์ความรู้					กฟก.2	ม.ย.-ต.ค.2562	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้	-	-
	3.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป <u>เป้าหมาย</u> ภายใน ต.ค. 2562					กฟก.2	ต.ค.2562	คณะทำงานฯ และ นักจัดการความรู้	-	-
	3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ (KMA) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562					กฟก.2	ต.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้	-	-
	3.2 จัดอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้และการจัดทำนวัตกรรม (สำหรับพนักงานในระดับ หผ. ขึ้นไป) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น					กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก.(ก2)	(2) 0.178	0.178
แผนงานที่ 4 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติ ทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	4.1 คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - ทุกฝ่าย คัดเลือกผลงานดีเด่น นำเสนอ อช.ก.2 ภายในวันที่ 30 ส.ค. 2562 <u>เป้าหมาย</u> ฝ่ายละ 1 เรื่อง					กฟก.2	ส.ค. 2562	กอก.(ก2)	-	-