

แผนปฏิบัติการประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอกะชัง

TRUST+E 6 ปีจวบ

ขับเคลื่อนค่านิยม
“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

ให้ กฟภ. มีค่านิยมที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ เข้าถึง และสามารถปฏิบัติตามได้ มีความเข้มแข็ง ส่วนผลให้การดำเนินงานของ กฟภ. บรรลุวิสัยทัศน์ การกิจ และยุทธศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพ



ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environment)

TRUST+E 6 ปัจจัย

ขับเคลื่อนค่านิยม
“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

ให้ กฟผ. มีค่านิยมที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ เข้าถึง และสามารถปฏิบัติตามได้
มีความเข้มแข็ง ส่วนผลให้การดำเนินงานของ กฟผ. บรรลุวิสัยทัศน์ การกิจ
และยุทธศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะกรรมการโปร่งใส กฟส.อ.กช.		
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะกรรมการตรวจสอบประเมินฯ		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> กฟส.อ.เกาะช้าง ส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมที่ กฟจ.ตร. จัดขึ้น	กฟจ.ตร.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผจก. และผ.พ.ทุกแผนก		
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า ในด้านงานก่อสร้าง , มิเตอร์ ปฏิบัติการฯ และฮอทไลน์ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟช. ละ 200 คน 3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุตก่อสร้าง ขยายเขต ชุตปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุตบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟจ.ตร. กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์ จป.) ผกป.กฟส.อ.กช. ผบต.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์ จป.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กฟส.อ.เกาะช้าง ส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม 3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยงที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ทุกจุดเสี่ยง - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ตร. กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์ จป.) ผกป.กฟส.อ.กช. (หัตถกิจ) ผกป.กฟส.อ.กช. (หัตถกิจ)		
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (อัครเดชา)		
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.4 การจัดวางระบบบริหารจัดการงานด้านความปลอดภัย PEA Safety Management System : PEA-SMS 3.4.1 จัดทำทะเบียนกฎหมาย ข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย 3.4.2 ประกาศเจตนารมณ์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย 3.4.3 จัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของหน่วยงานพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ 3.4.4 จัดทำทะเบียนหลักสูตรการอบรมทุกตำแหน่งที่จำเป็นต้องผ่านการอบรม 3.4.5 ดำเนินการสำรวจและจัดทำบัญชีเครื่องมือ/เครื่องใช้และ อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย 3.4.6 ฝึกอบรมและฝึกซ้อมอัคคีภัย 3.4.7 ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่แก่พนักงานรายงานการเผยแพร่ ความรู้ PEA-SMS ให้จัดส่ง พร้อมรายงานการจัดทำ PSC ประจำเดือนพนักงาน <u>เป้าหมาย</u> PSC รายงานให้ กวว.(ก.2) ทุกเดือน (ไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป)	กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 ต.ค. 63 ม.ค. 63	ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์ จป.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ก2)779 ลว.12 ก.ย.2562 เป้าหมาย 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 (เส้นทางที่มีคอนสื่สารติดตั้งอยู่แล้ว) กฟภ.2 จำนวน 32 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 200 กม. 2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 (เส้นทางที่ไม่มีคอนสื่สารติดตั้งอยู่) กฟภ.2 จำนวน 183 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 579 กม. 4.1.2 จัดระเบียบนอกเหนือจาก4.1 กฟพ.ละ 10 กม. 4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสา ไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผกบ.กฟส.อ.กช. (หัตถกิจ)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกบ.กฟส.อ.กช. (หัตถกิจ)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้
4. เป้าหมาย

- 80 ล้าน kWh
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้
7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกอร์)		
	1.2 การใช้ใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกอร์)		
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ.กำหนด	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกอร์)		

ด้านการเงิน

(Finance)

TRUST+E 6 ปีจชัย

ขับเคลื่อนค่านิยม
“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

ให้ กฟภ. มีค่านิยมที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ เข้าถึง และสามารถปฏิบัติตามได้
มีความเข้มแข็ง ส่วนผลให้การดำเนินงานของ กฟภ. บรรลุวิสัยทัศน์ การกิจ
และยุทธศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders
- Energy Efficiency Improvement

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83
- ร้อยค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.2 (ร้อยละเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = ร้อยละ 26.09)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกอร)	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 (ร้อยละเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 8,924.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกอร)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เภณทั้วดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ <u>เป้าหมาย</u> - ประเภทราชการ (ไม่เกินร้อยละ 187) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ไม่เกินร้อยละ 63) - รวมทุกประเภท (ไม่เกินร้อยละ 93)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกร เบญจวรรณ)	-	-

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)
	3.2.2 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกร เบญจวรรณ)	-	-
	3.2.3 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ ที่บิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือให้การดำเนินคดีครบทุกราย	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (เบญจวรรณ)	-	-
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กนกร เบญจวรรณ)	-	-

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)
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1. เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2. อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP 3.5 เร่งรัดติดตามค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ในปี 2562 และปี 2563 3.5.1 เร่งรัดการชำระหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ (รายที่เป็น เอกชน) ในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.5.2 กรณียังไม่มีการตั้งหนี้ ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2562 ให้นำส่งหนังสือถึง ผกม.กฟข. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(ธท)2662 /2562 ลว.26 พ.ย.2562 3.5.3 เร่งรัดการแจ้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.5.4 เร่งรัดตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กข. (เบญจวรรณ) ผบง.กฟส.อ.กข. (เบญจวรรณ) ผกป.กฟส.อ.กข. ผบง.กฟส.อ.กข. (หัตถกิจ, เบญจวรรณ) ผกป.กฟส.อ.กข. ผบง.กฟส.อ.กข. (หัตถกิจ, เบญจวรรณ) ผกป.กฟส.อ.กข. ผบง.กฟส.อ.กข. (หัตถกิจ, เบญจวรรณ) ผกป.กฟส.อ.กข. ผบง.กฟส.อ.กข. (หัตถกิจ, เบญจวรรณ)	- - - - - -	- - - - - -

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 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากรผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากรผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) กฟผ.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 301.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)	-	-
	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (14 ประเภท เนื่องจากไม่รวมรายได้จากการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง) กฟผ.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 260.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. ผกป.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บด. มานพ หน.กป.)	-	-
	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย (ครบถ้วน 100%) - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟผ. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. ผบง.กฟส.อ.กช. (หัตถกิจ, เบญจวรรณ)		
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟส.อ.เกาะช้าง	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (หัตถกิจ)	-	-

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)
	2. งบประมาณที่เป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจ พิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)					

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่าย
กระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย
Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders
- Energy Efficiency Improvement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,723 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟก.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 กฟก.2 = ร้อยละ 93.826)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทผ.ทุกแผนก		
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟก.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 กฟก.2 = ร้อยละ 96)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทผ.ทุกแผนก		
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า 86.42 ล้านบาท ระบบงาน WMS ไม่น้อยกว่า 31.05 ล้านบาท)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. ผบต.กฟส.อ.กช. (จักรพงษ์, อธิยุทธ)		

ด้านลูกค้า (Customer)

TRUST+E 6 ปัจจัย
ขับเคลื่อนค่านิยม
“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

ให้ กฟภ. มีค่านิยมที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ เข้าถึง และสามารถปฏิบัติตามได้
มีความเข้มแข็ง ส่งผลให้การดำเนินงานของ กฟภ. บรรลุวิสัยทัศน์ การกิจ
และยุทธศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.40
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.33
- ร้อยละ 10
- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
- ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 เป้าหมาย กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟก.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต)	-	-
	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต)	-	-
	เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต)	-	-
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต)	-	-
	เป้าหมาย - กรท.(ก2) ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วิทยา หน.บต.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน 2.2.1) จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active) <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.2 ในระหว่างรอกำเป้าหมาย (ใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 เพิ่มขึ้น 20%) 2.2.2) จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.2 (รอกำเป้าหมาย) ไม่นำค่า การชำระเงินแบ่งกรุป, มุ่งเน้นจำนวนผู้ใช้ไฟผ่านเคาร์เตอร์ 2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. ผบง.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต. อรอนง หน.บง.) ผบต.กฟส.อ.กช. ผบง.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต. อรอนง หน.บง.) ผบต.กฟส.อ.กช. ผบง.กฟส.อ.กช. (ประทีน, เบญจวรรณ.)	- - -	- - -
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 รายงานผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business และที่ไม่เข้ากระบวนการงานฯ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) แผนงานที่ 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u>	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต.)	-	-
	4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกค่าเป้าหมาย)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. ผบง.กฟส.อ.กช. (วรจักร FM หลัก อรอนง FM รอง จีระภา)	-	-
	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต.)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	7.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3 , กฟส. , กฟย. <u>เป้าหมาย</u> -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผจก.		
<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check 8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการภายในวันที่ 10วันหลังทุกไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก	-	-
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร FM หลัก) ผบง.กฟส.อ.กช. (อรอนง FM รอง)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (ทผ.บง.และ พบช.ทุกคน)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) - FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) - FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) - FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ - FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) - FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม - FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) - FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257จาก485 ราย) กฟผ.2 จำนวน 257 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 149ราย) กฟภ.2 จำนวน 149 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร ฬ.บต.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้ (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้ค้ปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน437 จาก 1,115 ราย) กฟผ.2 จำนวน 437 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้ (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟผ.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟผ.อ.กช. (วรจักร ฝ.บต.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- <u>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</u> โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 27 จาก 82 ราย กฟภ.2 จำนวน 27 ราย	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร ฬผ.บต.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 5,611 ราย กฟก.1 จำนวน 1,466 ราย กฟก.2 จำนวน 2,474 ราย กฟก.3 จำนวน 1,671 ราย 1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หพ.บท.)		
	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หพ.บท.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2 1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร ฬ.บต.)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร ฬ.บต.)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช่ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ 1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส 1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (อรัญญ์) ผบง.กฟส.อ.กช. (จิระภา)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (ประทีน)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (ประทีน)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 10 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กข. (ประทีน)	-	-
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กข. ผบง.กฟส.อ.กข. (วรจักร FM หลัก อรอนง FM รอง)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต.)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร
โดยสร้าง Advantaged Portfolio

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		
	1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)																																													
	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561) <table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ</th><th>เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ เควีเอ</th><th>เกิน ๑,๕๐๐ เควีเอ ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๑</td><td>ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๔</td><td>บำรุงรักษาหม้อแปลง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๕</td><td>ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr><tr><td>๘</td><td>ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr></table> เป้าหมาย - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง) - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการก่อสร้างให้	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ เควีเอ	เกิน ๑,๕๐๐ เควีเอ ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓	๖	ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)	-	-
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ เควีเอ	เกิน ๑,๕๐๐ เควีเอ ขึ้นไป																																															
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																															
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓																																															
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																															
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																															
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓																																															
๖	ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																															
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓																																															
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																															

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

TRUST+E 6 ปัจจัย
ขับเคลื่อนค่านิยม
“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

ให้ กฟผ. มีค่านิยมที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ เข้าถึง และสามารถปฏิบัติตามได้
มีความเข้มแข็ง ส่งผลให้การดำเนินงานของ กฟผ. บรรลุวิสัยทัศน์ การกิจ
และยุทธศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย

(Loss)

4. เป้าหมาย

- 2.91
- 1.075
- 69.84
- 14.86
- ร้อยละ 5.18

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ใน 3 กพพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ใน 3 กพพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง

ในฐานข้อมูล ระบบ GIS

- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์

ในฐานข้อมูล ระบบ GIS

- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS

- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงคุณภาพ

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 97
- ร้อยละ 98
- ร้อยละ 97
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 155 วงจร-กม.	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (ทผ.กป.)		
<u>แผนงานที่ 4</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	4.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (พีรพงษ์)		
	4.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		
	4.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (หัตถกิจ)		
	4.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูล ตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI การไฟฟ้าจตุรรมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด 4.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจตุรรมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด รอค่าเป้าหมาย 4.16 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟช. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด ในระบบ SAP รอเป้าหมาย 4.17 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100 % ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือน/ครั้ง ระบบสายส่ง อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงาน	กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์) ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์) ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์) ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.18 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษา) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 4.20 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุง กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือน/ครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัต์ว <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์ และสัต์ว ลดลงร้อยละ 10 4.21 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุ อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ.ประจำเดือน) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.22 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 4.22.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (อัครเดชา ชผ.กป.) ผกป.กฟส.อ.กช. (อัครเดชา ชผ.กป.) ผกป.กฟส.อ.กช. (สมประสงค์) ผกป.กฟส.อ.กช. (พีรพงษ์)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.22.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย 4.23 ตรวจสอบ หม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในไตรมาส 1 4.24 แก้ไขสถานะ หม้อแปลง Dummy (999) ให้เป็นสถานะปกติ <u>เป้าหมาย</u> ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50 4.28 ตรวจสอบ(Patrol) CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.29 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด 4.30 จัดทำแผนเพื่อกำหนด Safty Stock ของอุปกรณ์ CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการ	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (พีรพงษ์)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (พีรพงษ์)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (พีรพงษ์)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (เสกสรร)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	5.6 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2562 และทำการแก้ไข ตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน รอกำเป้าหมาย 5.7 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนด เป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาสที่ 4/2563	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (ฟิรพงษ์)		
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	6.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.กฟส.อ.กช. (จักรพงษ์)		
<u>แผนงานที่ 7</u> ปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลลูกค้า High Value	7.1 จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้า กลุ่ม High Value <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลไตรมาส 1 7.2 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า แผนงานการ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้ากลุ่ม High Value <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (ไตรมาส 2-4)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต.)		
		กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กฟส.อ.กช. (วรจักร หน.บต.)		

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

TRUST+E 6 ปัจจัย
ขับเคลื่อนค่านิยม
“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

ให้ กฟผ. มีค่านิยมที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ เข้าถึง และสามารถปฏิบัติตามได้
มีความเข้มแข็ง ส่งผลให้การดำเนินงานของ กฟผ. บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ
และยุทธศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	2.1 การใช้งานระบบ Video Conference เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของการจัดประชุมทั้งหมด (อนุมัติ ผวก. ท้ายหนังสือเลขที่ ผวก. 40/2562 ลว.15 ก.พ.2562)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก	-	-
	2.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป้าหมาย พนักงานทุกระดับร้อยละ 100	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.63	ผบง.กฟส.อ.กษ. (กฤษฎา)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	3.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 2.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้พนักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของทุกหน่วยงาน (ไม่น้อยกว่า 571 คน) กฟส.อ.เกาะช้าง เป้าหมาย 6 คน	กฟส.อ.เกาะช้าง	มี.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก หพ.ทุกแผนก	-	-
	3.2 จัดทำคลิปวิดีโอสอนงาน (OJT) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3 กฟก.2 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนงานหลัก - ทุกกอง กองละ 1 กระบวนงานหลัก - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. แห่งละ 1 กระบวนงานหลัก	กฟส.อ.เกาะช้าง	มี.ค.-ก.ย. 2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (ภุษา)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผจก.และ ทพ.ทุกแผนก		
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-พ.ย.2563	ผจก.และ ทพ.ทุกแผนก		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ เป้าหมาย - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม กฟส.อ.เกาะช้าง ส่งพนักงานเข้าร่วม 2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง เป้าหมาย ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้างไม่น้อยกว่าปี 2562 2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟภ.2 ไม่น้อยกว่า 2,318 คน) กฟส.อ.เกาะช้าง มีพนักงานทั้งหมด 18 คน เป้าหมาย 15 คน	กฟจ.ตร. กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-พ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผจก.และ ทพ.ทุกแผนก ผบง.กฟส.อ.กช. (กฤษฎา) ผบง.กฟส.อ.กช. (กฤษฎา)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1/2563 3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวน 48 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้) 3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS เป้าหมาย จำนวน 48 องค์ความรู้ 3.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป เป้าหมาย ภายใน ต.ค. 2563 3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4/2563	กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 เม.ย.-ต.ค.2563 ต.ค. 2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.กฟส.อ.กช. (กฤษฎา) นักจัดการความรู้ (ผจก.อนุมัติ) นักจัดการความรู้ นักจัดการความรู้ นักจัดการความรู้		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563		ด้าน Learning and Growth		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร - Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill	
4. เป้าหมาย - ร้อยละ 100 - ร้อยละ 80		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน		6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	
				7. เป้าหมาย - ระดับ 5	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การไฟฟ้าดีเด่น	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร เป้าหมาย - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50 - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40 - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30 หมายเหตุ ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี 2563 กฟส.อ.เกาะช้าง ดำเนินการตามมาตรฐาน ด้านบริการลูกค้า (Service) , ด้านระบบไฟฟ้า (Network)	กฟส.อ.เกาะช้าง	ม.ค.-มิ.ย.2563	ทุกแผนก		