

PEA 4.0

A Journey to

Digital Utility



PEA

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ ปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอกะชัง

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environment)



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- 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) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน โปร่งใส, กฟส.อ.กช.		
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ		
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ		
แผนงานที่ 2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) รออนุมัติ ผวก. ปี 2564 จาก กกท.(นผ.) หนังสือ กกท.(นผ.)	- จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เข้าร่วมกิจกรรม กฟช. ละ 350 คน (กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด)	กฟภ.2+กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกก.(2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอนงาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรม ต่างๆ ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละไม่น้อยกว่า 200 คน	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-มิ.ย.2564	ผกป.	(2) 0.312	0.312
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟข.กำหนดเป้าหมายจำนวนตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	(2) 0.030	0.030
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-มิ.ย.2564	กวว.(ก2), กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	(2) 0.050	0.050

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)
	3.2.3 ดำเนินการจัดทำแผนงานตรวจสอบการพาดสายเคเบิลสื่อสารและอื่นๆ จุดเสี่ยงที่มีรถผ่านตามถนนสายหลัก ในพื้นที่รับผิดชอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผลทุกไตรมาส เป้าหมาย - กำหนดแผนงานตรวจสอบจำนวนทุกถนนสายหลัก (ทางหลวง/ทางหลวงชนบท) ของปี 2565 ในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4 ของปี 2564 - ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผลทุกไตรมาส *** บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสาร และอื่นๆ (ตามหนังสือที่ กบว.(ก3) 525/2561 ลว. 24 พ.ค. 2561) หรือฉบับปรับปรุงของสายงานฯ	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน - โดยการตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย กฟฟ.รายงานทุกเดือน กบว.(ก2) สรุปรายงานภาคทุกไตรมาส	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	(2) 0.030	0.030

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 หมายเหตุ ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารเป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ กรธส.(ธส) 1395/2562 ลว. 27 ธ.ค.2562 เป้าหมาย ตามแผนงานจัดซื้อคอนสตรัค lot 2 ปี 2563 <i>กฟภ.2 : (รอกำเป้าหมาย)</i> ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ธท)/733/2563 ลว.5 ก.พ. 63 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ธท)/834/2563 ลว.14 ก.พ. 63 4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1 4.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มีการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อคอนสตรัคจาก กรธส.	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
แผนงานที่ 5 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟฟ. ที่ดำเนินการด้าน CSR	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	(3) 0.010 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย ตามที่ ผสส. กำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตามที่ ผสส. กำหนด	ม.ค.-ก.ย.2564	กกอ.(ก2)	(2) 0.010	0.010
	6.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 6.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2565 เป้าหมาย ตามที่ ผสส.กำหนด ภายในไตรมาสที่ 4/2564	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตามที่ ผสส. กำหนด	ต.ค.-ธ.ค.2564	กกอ.(ก2)	(3) 0.180 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.180
	แผนงานที่ 7 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2564 ***โครงการต่อเนื่อง ปี 2562-2564 (อนุมัติ ผวก. ลว. 30 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พล) 79/2562 ลว. 23 ม.ค. 2562)	- ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2564 กพท.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟดับ (ชุมชนไร้แผ่นดิน) เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนด	กฟจ.จบ., กฟย.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกอ.(ก2)	(3) 0.200 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)

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 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟช.ละ 1 ชุมชน รวบรวมแผนงานปี 2564 จาก ฝสส.	8.1 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และนำพนักงานและลูกจ้างของ กฟช. รวมทั้งนักศึกษา ปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้า และการติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) <u>เป้าหมาย</u> 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. จำนวน 50 คน (ฝสส. กำหนด) 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือน ขั้นพื้นฐานให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน และการติดตั้ง เครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) ชุมชนละ 15 จุด	กฟช. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	(3) 0.3614 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.3614
	8.2 อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัด ถูกต้อง และ ปลอดภัยให้ กับประชาชน เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 คน (ฝสส. กำหนด)	กฟช. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	(3) 0.0504 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0504
	8.3 อบรมความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย ให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 30 คน (ฝสส. กำหนด)	กฟช. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	(3) 0.0295 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0295

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 9</u> การลดปริมาณการใช้กระดาษ (หนังสือเลขที่ ผอภ.(ภ3) 59/2563 ลว. 21 ม.ค. 2563) รอกำเป้าหมายปี 2564	8.4 อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 50 คน (ผสส. กำหนด)	กฟฟ. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	(3) 0.0899 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0899
	- กิจกรรมในการลดปริมาณการใช้กระดาษปริมาณกระดาษ <u>เป้าหมาย</u> กิจกรรมตามที่ กฟภ.กำหนด	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้สะสม

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้สะสม

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 <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	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) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาส 1 - ต่อใบประเมิน กฟจ.รย,ตร. - สมัครใหม่ กฟส.นยอ.,บค.	กฟจ.รย., กฟจ.ตร., กฟส.นยอ., กฟส.บค.	ม.ค.- มี.ค. 2564	คณะกรรมการฯ	-	-
	2.2 ให้ดำเนินการตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว <u>เป้าหมาย</u> - ต่อใบประเมิน กฟจ.รย,ตร. - สมัครใหม่ กฟส.นยอ.,บค. - กฟฟ.ที่ได้รับใบประเมินจะต้องดำเนินการตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) อย่างต่อเนื่องและส่งรายงานผลการตรวจประเมินตนเองประจำทุกไตรมาส	กฟจ.รย., กฟจ.ตร., กฟส.นยอ., กฟส.บค.	ม.ค.-ธ.ค.2564		-	-

ด้านการเงิน (Finance)



วิสัยทัศน์

กฟผ. เป็น องค์กรชั้นนำ
ที่ ก้าวสมัย ในระดับภูมิภาค
มุ่งมั่น ให้ บริการ
พลังงานไฟฟ้า และธุรกิจ
เกี่ยวเนื่อง อย่างครบวงจร
ที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
เศรษฐกิจ และสังคม
อย่างยั่งยืน



เว็บไซต์ : www.pea.or.th
หมายเลข : 0-2611-1111



จาก TRUST+E สู่ TRUSTED
จาก ความเชื่อมั่น สู่ ความไว้วางใจ
ด้วย **7** ปัจจัยใหม่
ขับเคลื่อนค่านิยม กฟผ.

คำนิยาม
ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

ปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมขององค์กร

T Technology Savvy (เทคโนโลยี) องค์กรนำด้านเทคโนโลยี สู่สังคมดิจิทัล	R Risk to Service (ความเสี่ยง) บริการที่ปลอดภัย เป็นที่ยอมรับ	U Under Good Governance (ธรรมาภิบาล) องค์กรที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	S Specialist (ผู้เชี่ยวชาญ) องค์กรที่มีบุคลากร เฉพาะด้าน	T Teamwork (การทำงานเป็นทีม) การทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ	E Engagement (การมีส่วนร่วม) การมีส่วนร่วม ของทุกฝ่าย	D Data Driven (ข้อมูล) การนำข้อมูล มาใช้ในการตัดสินใจ
--	---	--	--	---	---	---

• ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ 13/2562 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562
เพื่อกำหนดค่านิยมองค์กรของ กฟผ. ให้เป็น TRUST+D เป็น TRUSTED

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 3.95
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength

- Build strong relationship with stakeholders

- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 17.00

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 ไม่ต่ำกว่า 20.81 เท่า	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณและรายงานค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	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 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 3.1.1 ผู้ใช้ไฟ <u>ก่อนปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 กฟภ.2 (รอกำเป้าหมาย)	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.ย.2564	ผบง.	- -	- -
	3.1.2 ผู้ใช้ไฟ <u>ในปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 ตามระเบียบ กฟภ. ศฟ.อ)6500 ลว. 28 พ.ย. 2534 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่โอนโลมให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟพ. ทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่ย้ายไฟ) กฟภ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบง.	-	-
	3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCAIR001 (ยกเว้น ผู้ใช้ไฟรายที่มีหนังสือแจ้งเรียกเก็บค้ำประกันฯ ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง แล้วส่งเรื่องให้ ผบข.กขช.ทำหนังสือโน้ตัส) กฟภ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
	3.3 ติดตามหนี้ราชการก่อนเดือน ต.ค. 2563 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <i>(ให้มีการชำระเงินภายในเดือน ก.ย.2564)</i> <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. 3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2 ขออนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP <i>(รายใหญ่)</i> 3.4.3 กชช. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า (T-Code : ZCANR054 note item) <i>(ปักธงหมากรุก)</i> <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน	กฟส.อ.กช.	ต.ค.-ธ.ค.2564	ผบง.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบง.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบง.		
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
3.7	3.5 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย <i>ตามอนุมัติ รพท.(ก3) ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2563</i> <i>ต่อท้ายหนังสือ ที่ ก.2 ฝบพ.35087/2563</i>					
	3.5.1 การไฟฟ้าชั้น1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กชข. <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	กฟส.อ.กช.	ม.ค. 2564	ผบง.	-	-
	3.5.2 คณะทำงานติดตามหนี้ รายงานความคืบหน้าการติดตามหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าแก่ กชข. <u>ตามแบบฟอร์มที่กำหนด</u> <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟส.อ.กช.	ก.พ.-ธ.ค.2564	ผบง.	-	-
	3.5.3 กชข. จัดทำ สรุปหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยเสนอตามลำดับชั้นและแจ้งคณะทำงานติดตามหนี้ในสังกัดฯ ดำเนินการ <i>ตามอนุมัติ รพท.(ก3) ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2563</i> <i>ต่อท้ายหนังสือ ที่ ก.2 ฝบพ.35087/2563</i> <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบง. ผบน.กชข.(ก2)	-	-
	3.5.6 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟพ. รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป. 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)
3.6	3.7 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้แจ้งความและดำเนินคดี ภายใน 1 ปี ให้ครบถ้วนทุกราย (ในปี 2564) <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.8 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2564 3.8.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบใบสั่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ชนเสาให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100 3.8.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ รถยนต์ชนเสาจนถึงดำเนินคดีครบทุกราย ที่ตรวจพบในปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> กระบวนการเร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ ครบถ้วนร้อยละ 100 3.9 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice/e-Receipt : e-TAX) <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป. ผบง.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
<u>แผนงานที่ 4</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2564 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2563 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบส.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2564 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ) - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟช. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ก.ย.2564	ผบง.	-	-
	4.2 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงิน ค่าพาดสายสื่อสารปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟส.อ.กช.	ต.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
	<u>แผนงานที่ 5</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้ บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา - เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	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)
<u>แผนงานที่ 6</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 (งานก่อสร้างที่หยุดรอจัดหาพัสดุ) ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบประมาณโครงการ โดยนำข้อมูลจากระบบ OKR ที่มีสถานะ C3 มาคำนวณ <u>เป้าหมาย</u> งานสถานะ C3 ไม่เกินร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้าง ทุกงบประมาณโครงการที่มีเฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 7</u> รายงานข้อมูลประเมินความเสี่ยงของระบบการบริหารเงินสด (CM) ในรูปแบบ Dashboard	- ดำเนินการรายงานข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของระบบการบริหารเงินสด (CM) ของ กฟภ.2 ในรูปแบบ Dashboard <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกสิ้นเดือน	กฟภ.2	ก.พ.-ธ.ค.2564	ผปช.กบญ.(ก.2)	-	-
<u>แผนงานที่ 8</u> การใช้โปรแกรมระบบติดตามหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระประเภทเอกชนรายย่อยและรายใหญ่ (Dashboard และ ETSx)	- ใช้โปรแกรมระบบติดตามหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระประเภทเอกชนรายย่อยและรายใหญ่ (ETSx) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-มี.ค.2564	ผบง.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 30,486 ล้านบาท
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength

- Build strong relationship with stakeholders

- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

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)
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4 กฟก.2 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 4 กฟก.2 (รอก่าเป้าหมาย)	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-

ด้านลูกค้า (Customer)



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4718
- ระดับ 4.4674
- ระดับ 4.4561
- ระดับ 4.4919
- ร้อยละ 15
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4718
- ระดับ 4.4674
- ระดับ 4.4561
- ระดับ 4.4919
- 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) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง แผนงานที่ 2 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) เป้าหมาย - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) หมายเหตุ รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ) 2.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง พร้อมจัดส่งรายงานให้ กอก.(ก2) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส 2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟภ.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ฝอภ.(ภ3) กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ฝอภ.(ภ3) กอก.(ก2) (ผสส.) กรท.(ก2) (ผสจ.)	- - -	- - -

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> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business <u>เป้าหมาย</u> - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท. เพื่อกำหนดค่าเกณฑ์วัดแนวทาง พื้นที่ดำเนินการ พร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ - กฟภ.2 ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนดให้ครบทุก กฟภ. ทุกจังหวัด - กฟภ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ฝอภ.(ภ3) ฝอภ.(ภ3) กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ฝอภ.(ภ3) ฝอภ.(ภ3) ผบต. ผบต.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 การวิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร (Enterprise Performance Management : EPM) <u>เป้าหมาย</u> - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท. เพื่อพิจารณากระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการ EPM <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ฝอภ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.2 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 4.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ 4.4 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 4.4.1 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟผ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย	กฟส.อ.กช.	ม.ค.2564	ผบต.	-	-
	4.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต. ผบง.	-	-
	4.4.1 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟผ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย	กบล.(ก2) (ผส.), กรท.(ก2) (ผสบ.)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผส.), กรท.(ก2) (ผสบ.)	(2) 0.016	0.016

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.4.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 4.4.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - กฟผ.2 สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718	กบล.(ก2) (ผลส.)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	(2) 0.010	0.010

[illegible]

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)
	4.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-
	4.6 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.6.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟก.2 จำนวน 42 แห่ง (20 นิคมฯ พื้นที่ EEC) และสรุปรายงานผลการตรวจวัดภายใน 20 วัน หลังตรวจวัดฯ	กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผวฟ.) กบล.(ก2) (ผวฟ.)	(2) 0.100 0	0.100 -

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) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.6.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาที ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย 2 ประเภทกิจการ - บริษัท พอร์ต มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์) - บริษัท สยามยามาโมโตะ จำกัด (หลอมเหล็ก) 4.6.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย 2 แห่ง - บริษัท ชลบุรี คลีน เอ็นเนอจี จำกัด - บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์ จำกัด 4.7 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.7.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ. กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ. กฟฟ.บึง., กฟฟ.มตพ. กฟฟ.บึง. กฟฟ.มตพ. กชข.(ก2), กบล.(ก2) กชข.(ก2), กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 ม.ค.-ก.พ.2564	กบล.(ก2) (ผวฟ.) กชข.(ก2) (ผวฟ.) กชข.(ก2) กชข.(ก2)	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.7.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - กฟภ.2 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.(ก2) (ผบธ.)	ม.ค.-ก.พ.2564	กบล.(ก2) (ผบธ.)	-	-
	5.1 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - ผอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	ผอภ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผอภ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> - ผอภ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ผอภ.(ภ3) กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผอภ.(ภ3) ผบต. ผบต.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.4 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 5.4.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.1 5.4.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.2	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-
	5.4 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 5.4.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.1 5.4.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.2	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	6.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 6.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟพ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟพ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟพ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 6.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟพ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้อยู่ระหว่างการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง <u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟพ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน กฟพ.ที่ต่ออายุ 8 แห่ง : กพอ.ปลด., กฟส.ทม., ขล., ลสง., สชข., กจ., เพ., นธม. กฟพ.ขอรับรองฯ ใหม่ 7 แห่ง : กฟส.คฉจ., คญ., ตหมี., คลข., ทรข., นณ., กฟส.ลบ.	กฟพ. ที่เกี่ยวข้อง กฟพ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 มี.ค.-ก.ย.2564 ต.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564	กบถ.(ก2) (คณะทำงาน) กบถ.(ก2) (คณะทำงาน)	- -	- -

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)
	6.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต) - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 6.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.(ก2) (ผตป.)	-	-
		กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.(ก2) (ผตป.)	-	-

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)
	6.4 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (CA) ของปี 2563 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต. ผบง.	-	-
	6.5 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 เลขที่ ผอ.ก.(ก3) 261/2563) - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ฉช, กฟอ.บปก., กฟส.คลจ., บนป.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผบธ.)	-	-

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)
	6.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้า ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟผ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.2 กำหนด และรายงานสรุปผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กฟผ.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.3 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564	กบส.(ก2) (ผบธ.)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

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 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 166 ราย (ร้อยละ 100) (165) 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 142 ราย (ร้อยละ 100) (106) 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 212 ราย (ร้อยละ 100) (272) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือนผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) RBA1 การเยี่ยมเยือนลูกค้า RBA2 สัมมนาลูกค้ารายใหญ่ RBA3 มอบของที่ระลึก RBA4 กิจกรรมนันทนาการ เช่น กีฬาเชื่อมสัมพันธ์ กลุ่ม Strategic ดำเนินการ 3 กิจกรรม (RBA1-RBA4) กลุ่ม Star ดำเนินการ 2 กิจกรรม (RBA1-RBA4) กลุ่ม Status ดำเนินการ 2 กิจกรรม (RBA1-RBA3) กลุ่ม Streamline ดำเนินการ 1 กิจกรรม (RBA1-RBA2) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตาม กลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (166 ราย) 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (142 ราย) 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (212 ราย) 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 (298 ราย) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน ผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้น ไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/รายไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือนผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟภ.1-3 - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือนผ่านระบบ CRM PLUS - กบส.(ภ2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	(2) 0.416	0.416
	1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 20 กฟฟ. (กฟอ.บฉ.,สอศ. มีรายได้ไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาท/เดือน) กฟส.อ.เกาะช้าง เข้าร่วม	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	(2) 2.000	2.000

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกสาย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือนผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปผลในภาพรวม กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอภ.(ก3) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2) (ผลส.)	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.) กบล.(ก2) (ผลส.) ผบต.	-	-
	3.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ผอภ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพัน ของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ พร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า - กฟก.2 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๖)	ผอภ.(ก3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	มค.-ธ.ค.2564	ผอภ.(ก3) กบล.(ก2)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

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) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาระบบงานตาม PEA Customer Journey เป้าหมาย - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝต. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey หมายเหตุ รวแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ก.ย.2564	ฝอภ.(ภ3)	-	-

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- 2.55 ครั้ง/ราย/ปี
- 1.036 ครั้ง/ราย/ปี
- 61.20 นาที/ราย/ปี
- 13.364 นาที/ราย/ปี
- ร้อยละ 5.26

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ใน 3 กฟพ. จุฬารวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ใน 3 กฟพ. จุฬารวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์

ในฐานข้อมูลระบบ GIS

- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
- เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 99
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 40.00 วงจร-กม.	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 80.000 วงจร-กม.	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
แผนงานที่ 2 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (คพญ.1)	2.1 ก่อสร้าง/ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 59 วงจร-กม.	กฟฟ.มพย.,จท	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนา Strong Grid	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ นำส่งข้อมูล GIS2 เพื่อเข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
	3.2 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 SAIFI = 1.76 ครั้ง/ราย/ปี	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส 3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกัน ในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100, รายงานผลทุกไตรมาส 3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของ ข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วยในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90, รายงานผลทุกไตรมาส 3.6 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส - ประชุมเร่งรัดติดตาม กฟฟ. ที่เกินเป้าหมาย 3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 3 กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 3 กฟฟ. กฟจ.จันทบุรี รวมสังกัด, กฟอ.แกลง, กฟอ.สอยดาว	กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.สอด.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป. ผกป. ผบต. ผกป. กปบ.(ก2)	- - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟผ.2 กฟผ.เมืองพัทยา,จอมเทียน 3.9 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ในพื้นที่เขตชนแดน กฟน.ให้มีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนคณะทำงานและนำเสนอขออนุมัติแผนงาน - ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด - ติดตามและรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส 3.10 รายงานผลการดำเนินการเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SA ฟีดเดอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 3.11 จัดทำแผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเปลี่ยนสาย, ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟผ.2 จำนวน 31 นิคม	กฟผ.มพย., กฟผ.จท กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2) กปบ.(ก2)	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.12 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟช. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส <i>กฟก.2 จำนวน 21,923.5 กม.</i> 3.13 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้า ครบถ้วน ร้อยละ 100 ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP และจากจุดวัดระบบ APSA <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส 3.14 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค..2564	ผกป.	-	-
		กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค..2564	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.15 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2563 กฟฟ. จุฬรรมงานละ 6 วงจร (3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด SAIFI สูงสุด 3 วงจร) จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ (รวมจำนวนครั้งการทำงานทั้ง T/R & T/L) <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 132 วงจร - รายงานผลทุกไตรมาส - 3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด สถิตจำนวนวงจรที่ทำงานของ ลดลงร้อยละ 10 - 3 วงจร SAIFI สูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของ - เบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10	กฟฟ. ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	-	-
	3.16 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุง กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) เฉพาะระบบจำหน่าย 22 เควี โดยใช้ข้อมูลจาก OMS <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้และอุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
	3.17 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุอุปกรณ์ป้องกันที่ ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ. ประจำเดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.18 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.18.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 8,638 เครื่อง 3.18.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 2,609 เครื่อง 3.19 สรุปรายงานผล การแก้ไขหม้อแปลงที่ทดสอบได้ค่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ 100 % ของข้อมูลปี 2563 3.20 ตรวจสอบ หม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS <u>เป้าหมาย</u> - กวว.(ก2) จัดส่งรายงานข้อมูลหม้อแปลง ในระบบ GIS ให้ กบล.(ก2) ภายในเดือน ม.ค. 2564 - กบส.(ก2) จัดทำแผนงานแก้ไขหม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS ให้เสร็จสิ้น ภายในไตรมาส 1 3.21 แก้ไขสถานะ หม้อแปลง Dummy (999) ให้เป็นสถานะปกติ <u>เป้าหมาย</u> ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50	กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป. ผกป. ผกป. ผกป. ผกป.	- - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.22 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 100 สฟฟ. 3.23 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า (สถานี Unmanned) <u>เป้าหมาย</u> มีจำนวนสถานีไฟฟ้า Unmanned มากกว่า 68 สถานี ที่มีความพร้อมความใช้งานไม่น้อยกว่า 95% 3.24 บำรุงรักษาอุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน และคานาซีเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงาน 3.25 ตรวจสอบสภาพ CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 3.26 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด 3.27 ทบทวน Safety Stock อุปกรณ์ CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการภายในไตรมาส 1	กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช. กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป. ผกป. ผกป. ผกป. ผกป. ผกป.	- - - - - -	- - - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) <u>เป้าหมาย</u> กำหนดเป้าหมายภายในเดือน มี.ค. 2564	กฟฟ.ชั้น 1-3	มี.ค.2564	กาว.(ก2)	-	-
	4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	-	-
	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	4.5 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของฟกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2564 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss (ใช้ LD CAD แทน) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องที่เกินร้อยละ 75, รายงานผลทุกเดือน หม้อแปลง 1 เฟส 1,534 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 2,440 เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2565 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 (ใช้ LD CAD แทน) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟฟ.ชั้น 1-3	ต.ค.-ธ.ค.2564	กาว.(ก2)	-	-
	4.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	-	-
	4.9 เร่งรัดงานก่อสร้าง สฟฟ.ชั่วคราว ให้แล้วเสร็จ ตามเวลาที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส <i>กฟก.2 4 สถานี</i>	กกค.(ก2), กบข.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)	-	-
	5.1 วิเคราะห์ปัญหาในระบบไฟฟ้าแรงต่ำด้วย LD CAD <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 1	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-มี.ค.2564	ผกป.	-	-
	5.2 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบไฟฟ้าแรงต่ำจากข้อ 5.1 <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2564	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-เม.ย.2564	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน <u>แผนงานที่ 7</u> แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร	5.3 ติดตามการรายงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบไฟฟ้าแรงต่ำจาก ข้อ 5.2 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2-4	กฟส.อ.กช.	เม.ย.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
	6.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกป.	-	-
	7.1 บวกล้างงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งระบบวิทยุสื่อสาร ในพื้นที่ กฟก.2 ตามสัญญาเลขที่ บ.54/2562 ลว.11 ต.ค.2562 (จำนวน 27 Base station 1,104 ชุด) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-
	7.2 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง ตามสัญญา บ.51/2563 ลว.22 พ.ค. 2563 (จำนวน 8 เส้นทาง) (189 กิโลเมตร)) และสัญญา จ.106/2563 ลว.30 ก.ย. 2563 (จำนวน 6เส้นทาง (43 กิโลเมตร)) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-
	7.3 ประสานงานส่วนต่อขยายโครงข่าย IP Access Network (MPLS Ro จำนวน 3 สัญญา 86 แห่ง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-
	7.4 งานจัดซื้อระบบโทรทัศน์วงจรปิด CCTV การไฟฟ้าจุดรวมงาน (21 แห่ง (ตามสัญญา ปก.บ.136/2563 ลว.29 ก.ย. 2563) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรม	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. 2564	กฟก.2	ม.ค.-เม.ย.2564	กอก.(ก2), คณะทำงานฯ	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2564 (Product innovation และ Process Innovation) กฟข. กองละ 2 ชิ้น กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ละ 2 ชิ้น กฟส. กฟฟ.ละ 1 ชิ้น	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-ส.ค.2564	ผกบ. คณะทำงานฯ กฟส.อ.กข.	-	-

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)
	1.3 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟภ. ไปขยายผล ทดลองใช้ เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2564 กฟภ.2 จำนวน 3 ชิ้น 1.4 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟข. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟข. เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2564	กฟภ.2 กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2), คณะทำงานฯ กอก.(ก2), คณะทำงานฯ	- -	- -

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ พัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลด้าน HR

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ พัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลด้าน HR

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 1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	- ดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์การดำเนินงาน Core Business Enablers ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ดังนี้	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานดำเนินการจัดการความรู้และนวัตกรรม กฟภ.2	(2) 0.300	0.300
	1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ พร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เป้าหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการฯ กฟข. และหน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-64	ผบง.คณะทำงานฯ กฟส.อ.กข.	-	-

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)
	2) ผู้บริหารระดับสูง (รผก., ผชก.) มีส่วนร่วมในการสื่อสารวิสัยทัศน์ทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้บุคลากรในสังกัดทราบ ผ่านการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม, การจัดสัมมนา, การจัดฝึกอบรม, งาน KM Day เป็นต้น เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 4 (กพก.2 จำนวน 3 ครั้ง) 3) มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญขององค์กร - มีการสำรวจ ทบทวน หัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ และจัดทำ Knowledge Landscape - จัดทำสื่อองค์ความรู้ในรูปแบบ OPK หรือ OPA (เอกสาร หรือ VDO) - มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม อบรม สัมมนา งาน KM Day - มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาเป็นนวัตกรรม เป้าหมาย หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กพฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 องค์ความรู้	กพก.2 กฟส.อ.กช.	เม.ย.-ธ.ค.2564 มี.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.) คณะทำงานฯ กฟส.อ.กช.	- -	- -

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 การเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบ หลอมรวม (UC: Unified Communication System)	6) มีการกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ประจำปี 2565 และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและสื่อสารแผนให้บุคลากรในสังกัดทราบ เป้าหมาย - จัดทำแผนการดำเนินงาน KM ประจำปี 2565 และจัดส่งภายในเดือน พ.ย. - สื่อสารแผนการดำเนินงาน KM ให้บุคลากรทราบ ภายในเดือน ธ.ค.	กฟก.2	ต.ค.-ธ.ค.2564 ต.ค.-พ.ย.2564 พ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ จัดการความรู้ กฟก.2	-	-
	7) มีการประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ เป้าหมาย มีการประเมินผลตามที่ กฟก. กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานภายในไตรมาส 4	กฟก.2	พ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ จัดการความรู้ กฟก.2	-	-
	- เข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (Unified Communication System) เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองทิศทางขององค์กรในการเป็น Digital Utility		ม.ค.-ธ.ค.2564		-	-
	1) ส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System)	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผจก. 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)
	2) ดำเนินการสร้างCommunity (Group Chat) ใน eSpace App เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและเกิดการสื่อสารระบบสองทางระหว่างบุคลากรกลุ่มต่างๆ ภายในสายงาน/สำนัก เช่น Community ของกลุ่มผู้บริหาร, กลุ่มผู้บริหาร – พนักงาน, กลุ่มช่างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง, กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> แต่ละกอง และ กฟพ. ชั้น 1-3 มีการสร้าง Community (สร้าง Group Chat ใน eSpace App) ไม่ต่ำกว่า 1 Community 3) ประเมินผลการเข้าใช้งานระบบ UC <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนพนักงานและลูกจ้างของแต่ละหน่วยงานเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System) หรือ eSpace App ที่ลงทะเบียน และ online ใช้งานต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	กฟส.อ.กช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผจก. ทุกแผนก		
	3) ประเมินผลการเข้าใช้งานระบบ UC <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนพนักงานและลูกจ้างของแต่ละหน่วยงานเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System) หรือ eSpace App ที่ลงทะเบียน และ online ใช้งานต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	กฟภ.2	พ.ย.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

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 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	- ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1) ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ มีผลคะแนนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกกอง	- -	- -

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 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐาน การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน การปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	2) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมตามข้อ 1) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม หมายเหตุ หน่วยงานตามข้อ 1) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงานต้องมีผลคะแนนทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 3) ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย ดำเนินการครบทุกหลักสูตร	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกกอง	-	-
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกกอง	-	-
	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย - กฟฟ. ในสังกัด ได้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.2 จำนวน 22 แห่ง) - จำนวน กฟส. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.2 จำนวน 13 แห่ง) - จำนวน กฟย. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.2 จำนวน 19 แห่ง)	กฟส.อ.กข.	ม.ค.-มิ.ย.2564	ทุกแผนก	(2) 0.420	0.420

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด เกิดการรับรู้ เข้าใจ เข้าถึงทิศทางขององค์กร	2.2 ขยายผล Best Practice โดยพิจารณาคัดเลือกจากผลงานของ การไฟฟ้าที่ได้รับรางวัลการไฟฟ้าดีเด่น หรือรางวัลอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละ 1 เรื่อง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.)	-	-
	- ผู้บริหารระดับสูง (รผก.(ก3)/ผชก.) ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเกิดการ รับรู้ เข้าใจ เข้าถึงทิศทางขององค์กร นโยบาย แนวทางการดำเนินงานของ ผู้บริหาร แนวคิดใหม่ และอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> - จัดประชุมชี้แจงผู้บริหารระดับ หผ. และ ผจก.กฟย. - สรุปรายงานผลการจัดประชุมฯ : ผู้เข้าร่วมประชุมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของกลุ่มเป้าหมาย	กฟก.2	มี.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.)	(2) 0.420	0.420

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- 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 1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	1.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning โดยติดตั้งระบบให้พร้อมใช้งาน - แต่งตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนใช้งาน/หลักสูตรและจัดทำเนื้อหา - ดำเนินการตามแผน (นำเนื้อหาขึ้นระบบ e-learning พร้อมใช้งาน) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2	กฟภ.2	ม.ค.-มิ.ย.2564 ม.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 เม.ย.-มิ.ย.2564	คณะทำงาน การพัฒนาการ เรียนรู้ฯ กฟภ.2	(2) 0.100	0.100

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) (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ 40/2562 ลว.15 ก.พ. 2562)	1.2 พัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยใช้ระบบเทคโนโลยีด้านการพิจารณาแต่งตั้งพนักงาน (ตำแหน่งที่ไม่ได้กำหนดอัตราสูงสุด) พร้อมนำออกใช้งาน - แต่งตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผน - ดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.2564 ม.ค.-พ.ค.2564 มิ.ย.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผบก.)	(2) 0.013	0.013
	1.3 จัดทำโปรแกรม AI/Chatbot สำหรับระบบงานภายในองค์กร (ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ตอบคำถามบ่อย) - แต่งตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผน - ดำเนินงานตามแผน กฟข. ละ 3 เรื่อง เป้าหมาย กฟข. ละ 3 เรื่อง	ผบป, ผวบ, ผบพ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค. 2564 ม.ค.-มี.ค.2564 มี.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน จัดทำโปรแกรม AI/Chatbot ของ กฟก.2	(2) 0.013	0.013
	- การใช้งานระบบ Video Conference เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 ของจำนวนการจัดประชุมระหว่างหน่วยงาน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟก.2	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	- จัดอบรมหลักสูตรด้านเทคนิค และด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 1.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้พนักงานเข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กฟส.อ.กช.	มี.ค.-ธ.ค.2564	ผจก. ทุกแผนก	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน
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 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUSTED) ตามที่ กฟภ. กำหนด - คัดเลือกและแจ้งรายชื่อบุคลากรที่เป็น PEA Ranger - PEA Ranger เข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - PEA Ranger นำแนวทางไปขยายผลกับบุคลากรภายในหน่วยงาน - จัดส่งหลักฐานสรุปจำนวนและผลความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการขยายผลการเสริมสร้างฯ ในสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต - Show & Share แนวทาง/กิจกรรมการขยายผลการเสริมสร้างพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม (TRUSTED) ให้หน่วยงานอื่น ๆ รับทราบ เป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟภ. กำหนด	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.)	(3) 0.100	0.100

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 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100 <u>หมายเหตุ</u> กองสวัสดิการจะสรุปผลสำรวจ และแจ้งให้เขตจัดทำแผนฯ	กฟภ.2	ม.ค.-พ.ย.2564	กอก.(ก2) (ผพอ., ผบก.)	-	-
	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 1 กิจกรรม	ทุกกอง, กฟฟ. ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟภ.2	(2) 0.300	0.300
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินกิจกรรมครบถ้วนตามแผนงานของแต่ละหน่วยงาน	กฟภ.2	ต.ค.-พ.ย.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟภ.2	-	-
	2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร ปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2564	กฟภ.2	พ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟภ.2	-	-