



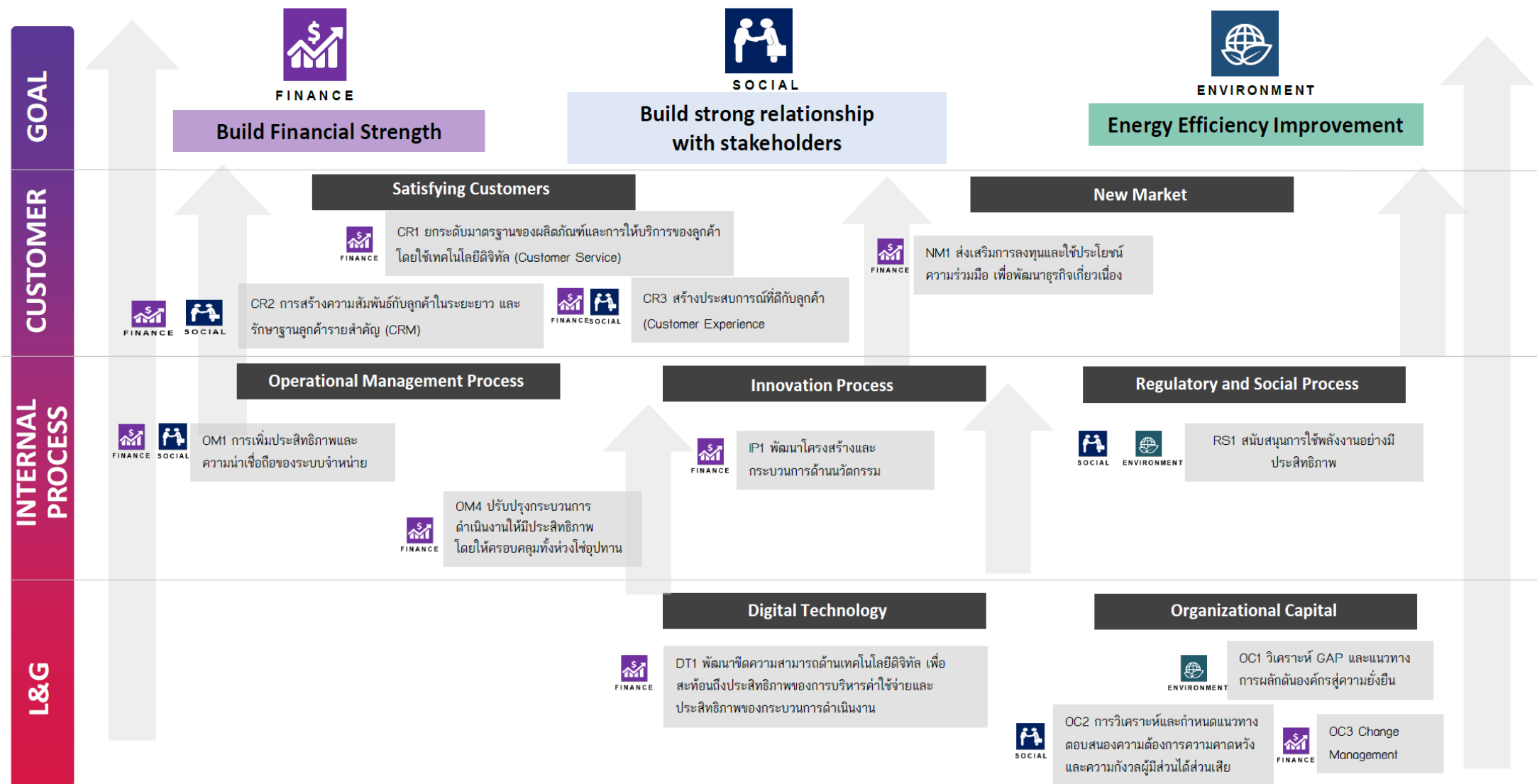
แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

PEA



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

Strategy Map สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2563





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2563

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY														
Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลงานในอดีต			ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2563					ผู้รับผิดชอบ	Innitiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย	
				ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
มุมมอง : Goal			8											
	- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA) 📈	ร้อยละ	2	7.03	5.09	N/A	4.39	4.5	4.61	7.72	4.83	รผก.(บ)	(ตัวชี้วัดร่วม)	
	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	ร้อยละ	3	72.58	80.66	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- แผนบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	ล้านบาท	3	4,033.19	3,375.15	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)		
มุมมอง : Customer			14											
CR 1 ยกระดับมาตรฐาน ของผลิตภัณฑ์และการ ให้บริการของลูกค้า โดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้าภาค 3	ระดับ	2	87.09	89.03	N/A	4.17	4.22	4.27	4.32	4.37	รผก.(ภ3)	- CR1.1 แผนงานนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA)	
	- ความพึงพอใจลูกค้า											รผก.(ภ3)	- CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart Plus)	
	กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)	ระดับ	1	N/A	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก						รผก.(ภ3)	- CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business
	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)	ระดับ	1	N/A	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก						รผก.(ภ3)	
	ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	ระดับ	1	N/A	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)		
	- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง 📉	ร้อยละ	1	N/A	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart Plus)	
CR2 การสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าในระยะยาว และ รักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value	ระดับ	3	4.33	4.47	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- CR2.1แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้าHighValue - CR2.2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน - CR2.3 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	
CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดี กับลูกค้า (Customer Experience)	ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	ร้อยละ	2	N/A	N/A	N/A	80	85	90	95	100 และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	รผก.(ภ3)	- CR3.1 แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	
NM1 ส่งเสริมการลงทุนและ ใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง	- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ล้านบาท	3	1,295.28	1,439.50	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- NM2.2 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2563

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลงานในอดีต			ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2563					ผู้รับผิดชอบ	Innitiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
มุมมอง : Internal Process			38										
OM 1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/ราย/ปี	4	3.840	3.45	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)	- OM1.4 แผนงานพัฒนา Strong Grid
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	ครั้ง/ราย/ปี	4	1.149	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)	
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 6 กฟพ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2562 (PA)	ครั้ง/ราย/ปี	4	N/A	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากกระทรวงการคลัง					รผก.(ก3)	
	- ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	นาท/ราย/ปี	4	90.670	80.81	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)	
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	นาท/ราย/ปี	4	14.940	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)	
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 6 กฟพ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2562 (PA)	นาท/ราย/ปี	4	N/A	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากกระทรวงการคลัง					รผก.(ก3)	
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	ร้อยละ	4	3.68	3.95	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)	- OM1.8 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย
	- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟผ. 	ระดับ	1	N/A	N/A	N/A	4.17	4.22	4.27	4.32	4.37	รผก.(ป)	- OM1.4 แผนงานพัฒนา Strong Grid
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหรือแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	1	99.7	99.71	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)	- แผนงานเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้า
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล ระบบ GIS	ร้อยละ	1	99.92	99.76	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)	
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและและอุปกรณ์ป้องกัน ในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	1	100	100.00	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)		
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย	ร้อยละ	1	N/A	N/A	N/A	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ก3)		
OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน 	ระดับ	1	100	100	N/A	1	2	3	4	5	รผก.(ย)	(ตัวชี้วัดรวม)
	- ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	ระดับ	1	N/A	N/A	N/A	1	2	3	4	5	รผก.(ย)	- OM4.2 แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2563

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลงานในอดีต			ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2563					ผู้รับผิดชอบ	Innitiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนา ระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	ระดับ	1	N/A	N/A	N/A	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- แผนงานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ ประโยชน์
RS1 สนับสนุนการใช้ พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	ระดับ	1	N/A	N/A	N/A	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- RS1.1 แผนงานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่าง มีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วน
	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	kWh	1	N/A	N/A	N/A	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- แผนสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมี ประสิทธิภาพ
มุมมอง : Learning and Growth			40										
DT1 พัฒนาขีด ความสามารถด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อ สะท้อนถึงประสิทธิภาพของ การบริหารค่าใช้จ่ายและ ประสิทธิภาพของ กระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับ การกำกับดูแลข้อมูลฯ	ร้อยละ	1	N/A	N/A	N/A	80	85	90	95	100	รผก.(ทส)	- DT1.3 แผนงานการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management & Data Analytic)
OC1 วิเคราะห์ GAP และ แนวทางการผลักดันองค์กร สู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA 🌟	คะแนน	1	94.39	92.92	N/A	0-19.99 หรือมีคะแนน ติดอันดับ 1 ใน 20 ของ รัฐวิสาหกิจ ทั้งหมดที่เข้า ร่วมประเมิน	20-39.99 หรือมีคะแนน ติดอันดับ 1 ใน 15 ของ รัฐวิสาหกิจ ทั้งหมดที่เข้า ร่วมประเมิน	40-59.99 หรือมีคะแนน ติดอันดับ 1 ใน 10 ของ รัฐวิสาหกิจ ทั้งหมดที่เข้า ร่วมประเมิน	60-79.99 หรือมีคะแนน ติดอันดับ 1 ใน 5 ของ รัฐวิสาหกิจ ทั้งหมดที่เข้า ร่วมประเมิน	80-100 หรือมีคะแนน ติดอันดับ 1 ใน 3 ของ รัฐวิสาหกิจ ทั้งหมดที่เข้า ร่วมประเมิน	อส.วก.	- OC1.1 โครงการรักษาระดับคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (ITA)
	- ค่าดัชนีการประทุษร้าย (Disabling Injury Index: vDI) 🌟	ดัชนี	1	0.1455	0.1447	N/A	>= 0.1188	0.1188	0.1078	0.1027	0.0978	อส.วก.	- OC1.2 แผนงานการยกระดับการดำเนินงาน เรื่องความปลอดภัย
	- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและ อาชีวอนามัย 🌟	ร้อยละ	1	N/A	N/A	N/A	80	85	90	95	100	อส.วก.	- OC1.3 แผนงานจัดทำมาตรฐานและ กระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความ ปลอดภัยในการทำงาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2563

Website

รายงานประจำปี

ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2563



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
	- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA) ★	- พิจารณาจากสัดส่วนของกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ทั้งหมดขององค์กร เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพในการสร้างกำไรจากสินทรัพย์ของกิจการ และประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ สูตรคำนวณ : $ROA = \text{กำไรสุทธิ (เบ็ดเสร็จ)} \times 100 / \text{สินทรัพย์รวมเฉลี่ย}$
	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	- เป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ควบคุมได้ตามรหัสบัญชีการควบคุมค่าใช้จ่ายงบท่ากรของ กบข. ให้อยู่ภายในกรอบวงเงินงบประมาณทำการประจำปี 2562 ของสายงาน ซึ่งกำหนดโดย กปง. ฟงป. รผก.(บ) คำนวณจาก : การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน = ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง $\times$ 100 / งบประมาณทำการปี 2563
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	- เป็นการประเมินความสำเร็จจากความสามารถในการควบคุมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานโดยที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานประกอบด้วยต้นทุนขายพลังงานไฟฟ้า (ค่าใช้จ่ายในการผลิตบำรุงรักษาไฟฟ้า และบริหารการผลิต ค่าใช้จ่ายในการจำหน่ายไฟฟ้า บำรุงรักษาระบบจำหน่าย และบริหารด้านจำหน่ายไฟฟ้า) และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารโดยไม่รวมค่าใช้จ่ายต่อไปนี้ • ค่าซื้อกระแสไฟฟ้า • เงินชดเชยพิเศษพนักงานเกษียณก่อนอายุ (Early Retirement)/เกษียณอายุทางเลือก • โบนัส • ค่าเสื่อมราคา • ต้นทุนของธุรกิจเสริม เช่น ต้นทุนงานก่อสร้าง ต้นทุนงานบริการด้านวิศวกรรมไฟฟ้า เป็นต้น • ต้นทุนผลประโยชน์พนักงาน • ค่าธรรมเนียมประกอบกิจการพลังงาน • ค่าใช้จ่ายเพื่อการวิจัยและพัฒนา • ค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามแผนงาน/นโยบายรัฐบาล/มติ ครม. ที่เกิดขึ้นในรอบบัญชี 2562 • ค่าใช้จ่ายในการเตรียมจัดตั้งบริษัทในเครือ • ค่าใช้จ่ายจากเหตุวิกฤต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การจลาจล การก่อการร้าย • ค่าใช้จ่ายจากภัยพิบัติ ซึ่งเป็นเหตุสุดวิสัยที่เกิดขึ้นในรอบบัญชี 2562 เช่น ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมสินทรัพย์ที่เกิดจากภัยธรรมชาติ หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญที่เกิดจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ โรคระบาด เป็นต้น • ค่าใช้จ่ายจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีและวิธีปฏิบัติทางบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล • รายการพิเศษที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในปี 2562 เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากผลของการปรับเพิ่มเงินเดือนเพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับข้าราชการ, ค่าใช้จ่ายจากการปรับเงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น • การประเมินผลจะปรับค่า CPI และหน่วยจำหน่ายที่เกิดขึ้นจริงเมื่อสิ้นปีบัญชี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
CR 1 ยกระดับมาตรฐาน ของผลิตภัณฑ์และการ ให้บริการของลูกค้า โดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงาน การไฟฟ้าภาค 3 - ความพึงพอใจลูกค้า กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	- พิจารณาจากการประเมินระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2563 ซึ่งดำเนินการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการของ กฟภ. ด้วยหลักการทางสถิติและระเบียบวิธีปฏิบัติทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ โดยหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third party) มาดำเนินการ ทั้งนี้ก่อนดำเนินการสำรวจกระทรวงการคลังโดย IRDP จะเข้าร่วมประชุมเพื่อมอบข้อสังเกตการพิจารณากลุ่มตัวอย่างและร่างแบบสอบถามของการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งจะมีการประเมินผลตามกลุ่มลูกค้าของ กฟภ. ใน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) และภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจและอื่นๆ)
	- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	- พิจารณาจากการประเมินร้อยละของต้นทุนการให้บริการและสนับสนุนลูกค้าที่ลดลงจากปี 2562 ด้วยการลดขั้นตอนการดำเนินงาน หรือบูรณาการร่วมกับกระบวนการอื่นๆ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และ/หรือผลิตภาพในการทำงาน รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานลงได้ โดยพิจารณาในกระบวนการย่อยดังนี้ การขอใช้ไฟ, โอนชื่อ, เปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน • บริการด้านมิเตอร์ • การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า • การจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า • การออกใบเสร็จรับเงิน • การงดจ่ายไฟและการจ่ายไฟคืนกลับให้ลูกค้า • การบริการ ณ จุดบริการ กฟภ. • การให้บริการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ผ่าน voice Channel และ Non-voice Channel
CR2 การสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าในระยะยาว และ รักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value	- พิจารณาจากการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) จากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2563 ซึ่งดำเนินการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการของ กฟภ. ด้วยหลักการทางสถิติและระเบียบวิธีปฏิบัติทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ โดยหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third party) มาดำเนินการ ทั้งนี้ก่อนดำเนินการสำรวจ กระทรวงการคลังโดย IRDP จะเข้าร่วมประชุมเพื่อมอบข้อสังเกตการพิจารณากลุ่มตัวอย่างและร่างแบบสอบถามของการสำรวจความพึงพอใจ
CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดี กับลูกค้า (Customer Experience)	ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	- พิจารณาจากความสำเร็จของการศึกษาออกแบบ PEA Customer Journey เพื่อนำไปสู่การออกแบบ กำหนด Customer Experience Design ในแต่ละ Touch Point ของการให้บริการในทุกช่องทางทั้ง Online และ Offline ที่จะมีการดำเนินการตามแผนงานในปี 2563 เงื่อนไข : การดำเนินงานพัฒนาแผนผัง PEA Customer Journey จะต้องมีการระบุประเด็นที่จะพัฒนาประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุก Touch Point อย่างน้อย Touchpoint ละ 1 initiative และมีการปรับปรุงกระบวนการและประเมินผลการดำเนินงานหลังปรับปรุงได้ภายในปี 2563



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- พิจารณาจากความสำเร็จในการสร้างรายได้ทั้งจากธุรกิจที่ให้บริการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการพลังงานไฟฟ้า หรือเป็นการให้บริการเพื่อสนับสนุนลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น งานก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟ งานตรวจสอบซ่อมแซม และงานบำรุงรักษา งานให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สิน เป็นต้น รวมถึงรายได้จากธุรกิจใหม่ ที่ได้มีการลงทุน/ร่วมลงทุนในธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
OM 1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ สูตรคำนวณ : $SAIFI = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}}$ - ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป - หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) - ค่า SAIFI ในพื้นที่ไม่นับรวมในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติและเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า - หักส่วนของ SAIFI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2563
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ สูตรคำนวณ : SAIFI เมืองใหญ่ = $\frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเมืองใหญ่ที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในเมืองใหญ่}}$ - ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป - หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) - เมืองใหญ่ ประกอบด้วย เชียงใหม่, พิษณุโลก, ลพบุรี, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, นครราชสีมา, รังสิต, เมืองพัทยา, สมุทรสาคร, หัวหิน, ภูเก็ตและ หาดใหญ่ - ค่า SAIFI ของเมืองใหญ่ นับรวมเฉพาะเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และขอดับไฟปฏิบัติงานฉุกเฉินที่เกิดจากอุปกรณ์ป้องกันที่สถานีไฟฟ้าต้นทางทำงานเท่านั้น - ค่า SAIFI ของเมืองใหญ่ ในพื้นที่ ไม่นับรวมในส่วนของเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า - หักส่วนของ SAIFI ของเมืองใหญ่ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2563
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 6 กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2562 (PA)	- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ $SAIFI \text{ ใน 6 กฟฟ. } = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ใน 6 กฟฟ. จุฬารวมงาน}}$ - ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานกว่า 1 นาที - ค่า SAIFI และ SAIDI ในพื้นที่ไม่นับรวมในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า - หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ราย/เวลา (ปี) - หักส่วนของ SAIFI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2563 *ตัวชี้วัดดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) อาจมีการปรับค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไป * ประเมินผลเฉพาะในพื้นที่กฟฟ 6 จุฬารวมงาน ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
	- ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ สูตรคำนวณ : $SAIDI = \text{ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง} \times \text{ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง)} / \text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}$ - ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป - หน่วย : นาที/ผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ราย/เวลา (ปี) - ค่า SAIDI ในที่นี้ไม่นับรวมในส่วนของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการอื่นที่เกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า - หักส่วนของ SAIDI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2563
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ สูตรคำนวณ : SAIDI เมืองใหญ่ = ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเมืองใหญ่ที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง x ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในเมืองใหญ่ที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง) / จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในเมืองใหญ่ - ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป - หน่วย : นาที/ผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ราย/เวลา (ปี) - เมืองใหญ่ ประกอบด้วย เชียงใหม่, พิษณุโลก, ลพบุรี, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, นครราชสีมา, รังสิต, เมืองพัทยา, สมุทรสาคร, หัวหิน, ภูเก็ตและ หาดใหญ่ - ค่า SAIDI ของเมืองใหญ่ นับรวมเฉพาะเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และข้อดับไฟปฏิบัติงานฉุกเฉินที่เกิดจากอุปกรณ์ป้องกันที่สถานีไฟฟ้าต้นทางทำงานเท่านั้น - ค่า SAIDI ของเมืองใหญ่ ในที่นี้ ไม่นับรวมในส่วนของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการอื่นที่เกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า - หักส่วนของ SAIDI ของเมืองใหญ่ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2563
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 6 กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2562 (PA)	- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า การเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ $SAIDI \text{ ใน 6 กฟฟ.} = \text{ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง} \times \text{ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง)} / \text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดใน 6 กฟฟ. จุฬารวมงาน}$ - ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานกว่า 1 นาที - ค่า SAIF และ SAIDI ในที่นี้ไม่นับรวมในส่วนของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการอื่นที่เกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า - หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ราย/เวลา (ปี) - หักส่วนของ SAIFI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2561 **ตัวชี้วัดดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) อาจมีการปรับค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป * ประเมินผลเฉพาะในพื้นที่สายงานการไฟฟ้าภาค 3



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	- พิจารณาจากการประเมินร้อยละของหน่วยสูญเสียที่เกิดขึ้นในระบบจำหน่าย ซึ่งจะรวมทั้งหน่วยสูญเสียที่ไม่ใช่ทางเทคนิค (Non-Technical Loss) และหน่วยสูญเสียทางเทคนิค (Technical Loss) สูตรคำนวณ : • ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย = $(\text{หน่วยซื้อ} - \text{หน่วยขาย}) / \text{หน่วยซื้อ} \times 100$ • หน่วยซื้อ = หน่วยซื้อ กฟผ. + DEDE + VSPP + กฟภ. ผลิตเอง • หน่วยขาย = หน่วยขาย + ไฟฟรี
	- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.	- พิจารณาจากการประเมินระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2563 ซึ่งดำเนินการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการของ กฟภ. ด้วยหลักการทางสถิติและระเบียบวิธีปฏิบัติทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ โดยหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third party) มาดำเนินการ ทั้งนี้ก่อนดำเนินการสำรวจจะทรงวงการตั้งโดย IRDP จะเข้าร่วมประชุมเพื่อมอบข้อสังเกตการพิจารณากลุ่มตัวอย่างและร่างแบบสอบถามของการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งจะมีการประเมินผลตามกลุ่มลูกค้าของ กฟภ. ใน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย) 2) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) 3) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS	- เป็นการประเมินความสอดคล้องของข้อมูลหม้อแปลง ระหว่างระบบงาน GIS กับระบบ TFM โดยพิจารณาจากร้อยละของข้อมูลหม้อแปลงที่มีค่า PEA No. ตรงกัน ดังนี้ ร้อยละของข้อมูลที่ตรงกัน = $(\text{จำนวนหม้อแปลงที่มี PEA No, owner, kVA ตรงกับ TFM และมีค่า FeederID}) / \text{หารด้วย (จำนวนหม้อแปลงทั้งหมดในระบบ TFM)}$ หมายเหตุ เฉพาะหม้อแปลงระดับ 22/33 เควี ทั้งทรัพย์สินของ กฟภ. และผู้ใช้ไฟ
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล ระบบ GIS	- เป็นการประเมินความสอดคล้องของข้อมูลมิเตอร์ ระหว่างระบบงาน GIS 2 กับระบบ ISU โดยพิจารณาจากร้อยละของ ข้อมูลมิเตอร์ที่มีค่า PEA No. ตรงกัน ดังนี้ C28 ร้อยละของข้อมูลที่ตรงกัน = $(\text{จำนวนมิเตอร์ที่มี PEA No และรหัสการไฟฟ้าตรงกัน}) / \text{หารด้วย (จำนวนมิเตอร์ทั้งหมดในระบบ ISU)}$
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกัน ในฐานข้อมูลระบบ GIS	- เป็นการประเมินความสอดคล้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกัน ในระบบ 22/33 เควี* ระหว่างระบบ GIS กับข้อมูลจากระบบ SCADA โดยพิจารณาจากร้อยละของข้อมูลอุปกรณ์ที่มีรหัสอุปกรณ์ตรงกัน ดังนี้ ร้อยละของข้อมูลที่ตรงกัน = $(\text{จำนวนอุปกรณ์ตัดตอน ป้องกัน ที่มีรหัสอุปกรณ์ตรงกันและมีค่า Feeder}) / \text{หารด้วย (จำนวนอุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน ทั้งหมดในระบบ SCADA)}$ หมายเหตุ * อุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกัน ที่พิจารณา ได้แก่ Circuit Breaker, Rectloser, Switch (ไม่รวม Ground Switch, Drop Out Fuse และ Switch ชั่วคราว)
	- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย	- เป็นการประเมินความสำเร็จของการปรับปรุงประสิทธิภาพของข้อมูลตำแหน่งติดตั้งมิเตอร์ ในระบบ GIS เทียบกับระบบจดหน่วย โดยเทียบร้อยละความถูกต้องเชิงตำแหน่งของมิเตอร์ 2 ระบบ ที่ผ่านการคัดกรองด้านตำแหน่งที่นำเชื่อถือในเบื้องต้น เพื่อให้สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงได้ โดยในปี 2562 จะดำเนินการเฉพาะพื้นที่นำร่องที่ กฟฟ.ชั้น 1 ในพื้นที่ กฟช. ละ 1 แห่ง รวม 12 แห่ง ประกอบด้วย กฟฟ.1 กฟช.เชียงใหม่ กฟฟ.2 กฟช.พิษณุโลก กฟฟ.3 นครสวรรค์ กฟฟ.1 กฟช.ขอนแก่น กฟฟ.2 กฟช.อุบลราชธานี กฟช.นครราชสีมา กฟฟ.1 รังสิต กฟฟ.2 เมืองพัทยา กฟฟ.3 สมุทรสาคร กฟฟ.1 เพชรบุรี กฟฟ.2 กฟช.ภูเก็ต กฟฟ.3หาดใหญ่ โดยมีสูตรการคำนวณคือ ร้อยละของข้อมูลที่ถูกต้อง = $(\text{จำนวนมิเตอร์ที่มี PEA No Owner PEA และรหัส กฟฟ. ตรงกัน AOJ และค่าคลาดเคลื่อนน้อยกว่า เท่ากับ 40 เมตร}) / \text{จำนวนที่จับคู่ได้ทั้งหมด (จำนวนมิเตอร์ในระบบทั้งหมดในระบบที่จัดหน่วยที่กรองข้อมูลแล้ว)} \times 100$



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	- พิจารณาจาก ความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. จะเป็นการวัดผลความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน ที่มีการบูรณาการของหน่วยงานต่าง ๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ (Key Work Process) ที่ปรากฏในระบบงานของ กฟภ. โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้ • ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา /วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เทียบกับ ระดับ 1 • กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & QA for SLA เทียบกับ ระดับ 2 • สื่อสาร/ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและบูรณาการกระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ (Key Work Process) ในระบบงานของ กฟภ. เทียบกับ ระดับ 3 • รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ที่มีการบูรณาการของหน่วยงานต่าง ๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ เทียบกับ ระดับ 4 • สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. เทียบกับ ระดับ 5
	- ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	- พิจารณาจากความสามารถในการเพิ่มผลิตภาพในการดำเนินงาน (Productivity Ratio) ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาทุกกระบวนการ (Key Work Process) โดยประเมินจากสัดส่วนค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานเฉลี่ย โดยที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายพนักงานค่าป้องกัน ช่อมแซม บำรุงรักษา และก่อสร้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่นๆ โดยไม่นับรวม ค่าซื้อไฟฟ้า ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่าย โบนัสพนักงาน และต้นทุนทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้ 1. กำหนดแนวทางและสื่อสาร ถ่ายทอดให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน (สายงาน ย.) 2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทบทวนกระบวนการตาม Key Work Process และ SLA (ทุกสายงาน/สำนัก) 3. กำหนดเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในกระบวนการ/การปรับลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน (ทุกสายงาน/สำนัก) 4. คำนวณต้นทุนกิจกรรมก่อน (As Is) และหลัง (To be) ปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนกระบวนการ (ทุกสายงาน/สำนัก) 5. วิเคราะห์/สรุปสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) พร้อมต้นทุนกระบวนการ (บาท) ให้ สายงานยุทธศาสตร์ (ทุกสายงาน/สำนัก) 6. สรุปรายงานผลต้นทุนกิจกรรม x เพื่อใช้เป็นฐานการคำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานปี 2564 (OPEX) (สายงาน ย.)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	- พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินงานของแผนงานการพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System) ที่จะต้องดำเนินการในช่วงปี 2563 โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้ - รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์ความจำเป็นในการจ้างที่ปรึกษา เทียบเท่ากับ ระดับ 1 - ผ่านระดับที่ 1 และมีข้อสรุปในการจ้างที่ปรึกษา และจัดตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเทียบเท่ากับ ระดับ 2 - ผ่านระดับที่ 2 และดำเนินการจัดทำแผนงานการพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System) ทั้งระยะสั้น และระยะยาว เทียบเท่ากับ ระดับ 3 - ผ่านระดับที่ 3 และแผนงานการพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System) ทั้งระยะสั้น และระยะยาวเสร็จภายใน เดือนกันยายน 2563 เทียบเท่ากับ ระดับ 4 - ผ่านระดับที่ 4 และดำเนินงานได้ตามแผนงานการพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System) ประจำปี 2563 ได้ครบถ้วน และผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงมีนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน 2 ชิ้นงาน และสร้างรายได้เชิงพาณิชย์ 1 ผลิตภัณฑ์ เทียบเท่ากับ ระดับ 5 หมายเหตุ : ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System) พิจารณาจากแผนการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2563 ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	- พิจารณาจากความสำเร็จของกิจกรรมที่ผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าจะต้องส่งเสริมให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าเกิดการประหยัดพลังงาน เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ไฟฟ้า ตามแผนอนุรักษ์พลังงานปี 2558-2579 โดยไม่ลดผลผลิตของผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้ไฟฟ้า โดยการดำเนินโครงการให้บริการด้านการจัดการกับผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อสำรวจ ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินศักยภาพมาตรการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและผลการประหยัดที่เกิดขึ้นหลังจากดำเนินมาตรการประหยัดพลังงานให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้ - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานของโครงการนำร่องฯ ปี 2562 รวบรวมปัญหาและอุปสรรค พร้อมจัดทำแนวทางการแก้ไข (3 การไฟฟ้าและหน่วยงานผู้กำกับนโยบาย) เทียบเท่ากับ ระดับ 1 - จัดทำแผนปฏิบัติการ และเป้าหมายผลประหยัดพลังงานของโครงการนำร่องฯ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ EERS เสนอต่อคณะทำงานฯ เทียบเท่ากับ ระดับ 2 - ดำเนินงานครบถ้วนตามกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานโครงการนำร่องฯ เทียบเท่ากับ ระดับ 3 - ได้ผลประหยัดพลังงานจากโครงการนำร่องฯ โดยน้อยกว่าค่าเป้าหมายของกระทรวงพลังงาน ร้อยละ 10 เทียบเท่ากับ ระดับ 4 - ได้ผลประหยัดพลังงานจากโครงการนำร่องฯ ตามเป้าหมายจากกระทรวงพลังงาน เทียบเท่ากับ ระดับ 5
RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	- พิจารณาจากผลประหยัดพลังงานไฟฟ้าที่เกิดขึ้น ที่เกิดจากการเข้าไปดำเนินการส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วน ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคไฟฟ้าสาธารณะ และสำนักงาน กฟผ. โดยเข้าไปสำรวจ ตรวจสอบ และวิเคราะห์ศักยภาพในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดทำ คัดตั้ง ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
มุมมอง : Learning and		
DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ	- พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ โดยพิจารณาจาก ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผนงานในปี 2563 ที่นำเสนอ รองผู้ว่าการสารสนเทศและสื่อสาร ทราบ ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2563
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA	- พิจารณาจากระดับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมิน ได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากผลคะแนนและการจัดอันดับการประเมินปีล่าสุดของสำนักงาน ป.ป.ช. ทั้งนี้ เกณฑ์การประเมิน ITA จำแนกออกเป็น 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การปฏิบัติหน้าที่ 2) การใช้งบประมาณ 3) การใช้อำนาจ 4) การใช้ทรัพย์สินของราชการ 5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต 6) คุณภาพการดำเนินงาน 7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร 8) การปรับปรุงระบบการทำงาน 9) การเปิดเผยข้อมูล 10) การป้องกันการทุจริต
	- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:VDI)	- พิจารณาจากค่าที่ใช้ในการวัดความถี่ และความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นค่าเกณฑ์วัดในการประสบอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA ลูกจ้าง และคนงานจ้างเหมาแรงงาน ซึ่งเป็นค่ามาตรฐานสากลในการวัดความถี่ และความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุซึ่ง กฟผ. จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันอุบัติเหตุ และดำเนินการจัดกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป
	- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	- พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โดยเป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานย่อยที่สำคัญ ดังนี้ • แผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล (น้ำหนักร้อยละ 50) โดยเป็นการประเมินความสำเร็จของการจัดทำแผนระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ กฟผ. (มอก.18001) และการดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ กฟผ. (มอก. 18001) ให้กับการไฟฟ้าจุลจวงงาน สำหรับงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 12 แห่ง พร้อมทั้งการศึกษาและพัฒนากระบวนการจัดการความปลอดภัยของ กฟผ. (PEA-SMS) สู่ระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย (มอก.45001) • แผนงานจัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA-SMS) (น้ำหนักร้อยละ 50) โดยเป็นการประเมินความสำเร็จของแผนการดำเนินงานตามระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟผ. (PEA Safety Management System : PEA-SMS) โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานด้านความปลอดภัยของ กฟผ.การตรวจประเมินเพื่อรับรองหน่วยงานที่ดำเนินการตาม PEA-SMS ตามหลักเกณฑ์ประเมินรับรองที่กำหนดการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุสูง และแนวทางในการป้องกันรวมถึงการออกมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำการประเมินระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟผ. และจัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA-SMS)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
	- ความสำเร็จเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้ได้ตามมาตรฐาน OECD, DJSI และเกณฑ์การกำกับดูแลของ สคร. 🔄	- พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟผ. เทียบเคียงกับมาตรฐาน OECD, DJSI และเกณฑ์การกำกับดูแลของ สคร. โดยการศึกษา วิเคราะห์ องค์ประกอบของมาตรฐาน OECD, DJSI และเกณฑ์การกำกับดูแลของ สคร. เชื่อมโยงกับบริบทของ กฟผ. รวมทั้งประเมินความเสี่ยงและระบุช่องว่าง (GAP) และจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุง เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ กฟผ. ให้ได้ตามมาตรฐานฯ ต่อไป
	- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน 🔄	- พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน และสามารถบรรลุเป้าหมายประจำปีตามแผนแม่บทการพัฒนาความยั่งยืนของ กฟผ. ที่ได้กำหนดไว้
	- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 🔄	- พิจารณาจากการดำเนินงานในการติดตามผลลัพธ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อโครงการทางสังคมที่ทาง กฟผ. ได้ดำเนินงาน โดยนำไปประเมินเพื่อหาผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน และนำไปวิเคราะห์และ ยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
	- ร้อยละของปริมาณกระดาษที่ลดได้ (ของสายงานฯ)	- ร้อยคำจำกัดความจากบันทึกข้อตกลงกับกระทรวงการคลัง
	- ระบบประเมินผลใหม่ ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ขององค์กร 🔄	- คะแนนตามผลการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. (บันทึกข้อตกลงกับกระทรวงการคลัง)
	- ระบบประเมินผลใหม่ ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ของสายงานระดับสายงาน	- คะแนนตามผลการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
OC3 Change Management	- ความสำเร็จของการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อนั้น Business Alignment 🔄	- เป็นการพิจารณาจากความสำเร็จของการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้น Business Alignment เชื่อมโยงระหว่าง กฟผ. บริษัทในเครือ และ กฟฟ. กฟช. การบริหารจัดการลูกค้า (CRM) ระบบการจัดการความรู้ ระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กรและ Digital โดยรายละเอียดคำเกณฑ์วัด สรุปดังนี้ - ปรับปรุงและจัดทำโครงสร้างองค์กรตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร (Top Down) และ (Bottom Up) เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้น Business Alignment เชื่อมโยงระหว่าง กฟผ. บริษัทในเครือ และ กฟฟ. กฟช. การบริหารจัดการลูกค้า (CRM) ระบบการจัดการความรู้ ระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กรและ Digitalเทียบกับ ระดับ 1 - วิเคราะห์และประเมินผลกระทบ (Change Impact) สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เทียบเท่ากับ ระดับ 2 - ประสานงานร่วมกับ process owner เพื่อปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้องเทียบกับ ระดับ 3 - วิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงและสื่อสารเพื่อนำไปปรับปรุง (Change Management Plan) เทียบเท่ากับ ระดับ 4 - นำเสนอรายงานผลการวิเคราะห์ผลกระทบและแผนบริหารการเปลี่ยนแปลง ต่อคณะกรรมการโครงสร้างองค์กร/ผวก.เทียบกับ ระดับ 5

สรุปแผนปฏิบัติการประจำปี 2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอคลองใหญ่

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal 1.1 Social and Environment	OC1 วิเคราะห์ GAP และ แนวทางการผลักดันองค์กรสู่ ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสบอุบัติเหตุภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	-	-	-	1
			OC1.2 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-	2
			OC1.3 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	-	-	-	3
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัด พลังงานได้	RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้ พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	-	-	-	4
4 แผนงาน 12 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	-
			รวมงบประมาณประจำปี 2563	-			

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)	1. งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	-	-	-	5
			2. งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit : EP)	-	-	-	5
			3. บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	6
			4. เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	10
			5. ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	11
			6. งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	-	-	-	12
	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1. งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	14
			2. เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	-	-	-	15
8 แผนงาน 20 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	-
			รวมงบประมาณประจำปี 2563	-			

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า คู่เทียบ	-	-	-	17
			CR1.2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	-	-	-	18
			CR1.3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	-	-	-	20
			CR1.4 การปรับฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ	-	-	-	20
			CR1.5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	21
			CR1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	-	-	-	22
			CR1.7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	-	-	-	25
			CR1.8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	-	-	-	26

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	-	-	-	28
			CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	35
			CR2.3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	-	-	36
	NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	37
12 แผนงาน 25 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	7 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	-
			รวมงบประมาณประจำปี 2563	-			

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	OM1.1 โครงหารพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	-	-	-	41
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	OM1.2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า (คพจ.3)	-	-	-	42
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	OM1.3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	-	-	-	42
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS	OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	47
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS	OM1.5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	48
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS	OM1.6 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าจากข้อมูลลูกค้า High Value	-	-	-	48
		- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย					
	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (corporate Innovation System)	IP1.1 แผนงานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	-	-	-	49
7 แผนงาน 36 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	8 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	-
			รวมงบประมาณประจำปี 2563	-			

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจและพัฒนาการส่งเสริม Digital	-	-	-	50
	OC3 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับความยั่งยืน	OC3.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	-	-	-	51
			OC3.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	-	-	-	52
			OC3.3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	-	-	-	52
	OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	OM4.1 การไฟฟ้าดีเด่น	-	-	-	53
4 แผนงาน 12 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	-
			รวมงบประมาณประจำปี 2563	-			

1. Goal

1.1 Social and Environment

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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.อ.ฉะ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ กอก.(ก2)	ทุกแผนก	-	-
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.อ.ฉะ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ กอก.(ก2)	ทุกแผนก	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟส.อ.ฉะ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ กอก.(ก2)	ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า ในด้านงานก่อสร้าง , มิเตอร์ ปฏิบัติการฯ และออนไลน์ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟช. ละ 200 คน	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-มี.ค.2563	กvw.(ก2)	ผกป./ผบต. สร้ล คณพศ	-	-
	2.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 2.2.1 ชุตก่อสร้าง ขยายเขต ชุตปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุตบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อตรกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvw.(ก2)	ผกป./ผบต. สร้ล สมภพ ฉัตรพงษ์ สุวภัทร	-	-
	2.2.2 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยงที่มีรื้อผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ทุกจุดเสี่ยง - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ รายงานทุกไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) กรส.(ก2)	ผกป. อัยลา สาโรจน์	-	-
	2.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัย และดำเนินการจัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvw.(ก2)	ผกป. อัยลา สร้ล	-	-
	2.4 การจัดวางระบบบริหารจัดการงานด้านความปลอดภัย PEA Safety Management Syste : PEA-SMS 2.4.1 จัดทำทะเบียนกฎหมาย ข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย 2.4.2 ประกาศเจตนารมณ์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย 2.4.3 จัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของหน่วยงานพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ 2.4.4 จัดทำทะเบียนหลักสูตรการอบรมทุกตำแหน่งที่จำเป็นต้องผ่านการอบรม	กฟช./กฟส.อ.คณ. กฟช./กฟส.อ.คณ. กฟช./กฟส.อ.คณ. กฟช./กฟส.อ.คณ.	มี.ค. 2563 มี.ค. 2563 มี.ค. 2563 มี.ค. 2563	กvw.(ก2) กvw.(ก2)	ผกป. อัยลา สร้ล	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10	11	12	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
		สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก			
แผนงานที่ 3 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	2.4.5 ดำเนินการสำรวจและจัดทำบัญชีเครื่องมือ/เครื่องใช้และ อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย 2.4.6 ฝึกอบรมและฝึกซ้อมอัคคีภัย 2.4.7 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หรือแหล่งความรู้ PEA -SMS ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่ แก่พนักงาน 2.4.8 ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่แก่พนักงานรายงานการเผยแพร่ ความรู้ PEA-SMS ให้จัดส่งพร้อมรายงานการจัดทำ PSC ประจำเดือน เป้าหมาย รายงานทุกเดือน	กฟข./กฟส.อ.คณ. กฟข./กฟส.อ.คณ. กวว.(ก2) กฟส.อ.คณ.	มี.ค. 2563 มี.ค. 2563 มี.ค. 2563 ม.ค.-ธ.ค.2563				
	3.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ก2)779 ลว.12 ก.ย.2562 เป้าหมาย 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 (เส้นทางที่มีคอนสตรัคติดตั้งอยู่แล้ว) กฟภ.2 จำนวน 32 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 200 กม. 2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 (เส้นทางที่ไม่มีคอนสตรัคติดตั้งอยู่) กฟภ.2 จำนวน 183 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 579 กม. 3.1.2 จัดระเบียบนอกเหนือจาก 4.1 กฟฟ.ละ 10 กม. 3.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 3.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) กบล.(ก2)	ผกป. อัยลา สาโรจน์ ผกป. อัยลา สาโรจน์	- -	- -

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	หน่วยงาน ดำเนินการ	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 กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvv.(ก2)	ผบง. จุฬารัตน์	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป. สาโรจน์	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ.กำหนด	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2)	งธก. สถิตพงศ์	-	-

1. Goal

1.2 Finance

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength

- Build strong relationship with stakeholders

- Energy Efficiency Improvement
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)
7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.2 (รอก่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = ร้อยละ 26.09)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปช.กบญ.(ก2)	ผบง. ชนาวัลย์	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 (รอก่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 8,924.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปช.กบญ.(ก2)	ผบง. ชนาวัลย์	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ <u>เป้าหมาย</u> - ประเภทราชการ (ไม่เกินร้อยละ 187) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ไม่เกินร้อยละ 63) - รวมทุกประเภท (ไม่เกินร้อยละ 93)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชข.(ก2)	ผบง. พจนีย์ มลิวลีย์ ชนาวลีย์	-	-
	3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือคำสั่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้ที่มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้ที่อยู่ ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชข.(ก2) ผกม.กอก.(ก2)	ผบง. พจนีย์ ชนาวลีย์	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. 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 เร่งรัดติดตามค่าละเมิดผิดพลาดสายสื่อสาร ในปี 2562 และปี 2563 3.5.1 เร่งรัดการชำระหนี้ค่าละเมิดผิดพลาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ (รายที่เป็นเอกชน) ในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.คญ. กฟส.อ.คญ. กฟส.อ.คญ. กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชช.(ก2) ผกม.กอก.(ก2) ผบช.กชช.(ก2) ผบช.กบญ.(ก2) ผบช.กชช.(ก2) ผบช.กบญ.(ก2) ผบน.กชช.(ก2) ผบช.กบญ.(ก2)	ผบง. พจนีย์ มลิวลีย์ ผบง. พจนีย์ นริศรา จุฬารัตน์ ผบง. พจนีย์ นริศรา จุฬารัตน์ ผบง. พจนีย์ มลิวลีย์	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.5.2 กรณียังไม่มีการตั้งหนี้ ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2562 ให้นำส่งหนังสือถึง ผกม.กพช. 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 3.5.5 กรณีตรวจพบค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ปี 2563 และแจ้ง ค่าใช้จ่ายแล้ว แต่เรียกเก็บไม่ได้ ให้ทำหนังสือส่งถึง ผกม.กพช. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย 3.6 ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน ที่ได้รับ อนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สินหลังจากที่ได้รับ อนุมัติให้จำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชี ภายใน 30 วัน 3.7 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563 3.7.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบใบสั่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ชนเสา ให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-เม.ย.2563	ผยท.กบล.(ก2) ผกม.กอก.(ก2) ผบน.กชช.(ก2)	ผบง. พจนีย์ มะลิวัลย์	-	-
	3.5.3 เร่งรัดการแจ้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผยท.กบล.(ก2)	ผกป. สาโรจน์	-	-
	3.5.4 เร่งรัดตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผยท.กบล.(ก2)	ผกป. สาโรจน์	-	-
	3.5.5 กรณีตรวจพบค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ปี 2563 และแจ้ง ค่าใช้จ่ายแล้ว แต่เรียกเก็บไม่ได้ ให้ทำหนังสือส่งถึง ผกม.กพช. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผยท.กบล.(ก2) ผกม.กอก.(ก2)	ผกป./ผบง. อัยลา พจนีย์		
	3.6 ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน ที่ได้รับ อนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สินหลังจากที่ได้รับ อนุมัติให้จำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชี ภายใน 30 วัน	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบช.กบญ.(ก2)	ทุกแผนก		
	3.7 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563 3.7.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบใบสั่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ชนเสา ให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กบญ.(ก2)	ผกป./ผบง. ศรยุทธ มะลิวัลย์		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	3.7.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ ร้อยยนต์จนเสาสจนถึงดำเนินคดี ครบทุกราย ที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.น.กชช.(ก2) ผกม.กอก.(ก2)	ผบง. มะลิวัลย์		
	3.8 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice/e-Receipt : e-TAX) <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบช.กบญ.(ก2)	ผบง./ผบต. ชนาวัลย์ กิตติกร		
	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 301.00 ล้านบาท) 4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (14 ประเภท เนื่องจากไม่รวมรายได้จากการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง) กฟก.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 260.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบธ.กบล.(ก2) ผบส.กบญ.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> (ครบถ้วน 100%) - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ผบ.น.กชข.(ก2) กผ.ม.กอก.(ก2)	ผกป. อัยลา สาโรจน์	-	-
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผรท.กบ.ล.(ก2)	ผกป. อัยลา สาโรจน์	-	-
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.ต.กบ.ญ.(ก2) ผบ.ธ.กบ.ล.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผง.ป.กช.ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี 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)						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,723 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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 กฟก.2 (รอก่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอก่าเป้าหมายปี 2562 กฟก.2 = ร้อยละ 93.826)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผงป.กชข.(ก2)	ผง. พจนีย ชนาวัลย	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 กฟก.2 (รอก่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอก่าเป้าหมายปี 2562 กฟก.2 = ร้อยละ 96)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผงป.กชข.(ก2)	ผง. พจนีย ชนาวัลย	-	-

14

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<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 (รอกำเป้าหมายปี 2563) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอกำเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกำเป้าหมายปี 2562 ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า 86.42 ล้านบาท ระบบงาน WMS ไม่น้อยกว่า 31.05 ล้านบาท)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกร.กกค.(ก2) ผมม.กบค.(ก2) ผบต.กบญ.(ก2) ผบส.กบญ.(ก2)	ทุกแผนก อัยลา มะลิวัลย์ คณพศ	-	-

2. Customer

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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 เป้าหมาย กฟผ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟผ.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟผ.2 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟผ.2	ผบค. คณพศ	-	-
	1.2 ผวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพท., ผวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า จากการให้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ เป้าหมาย - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ - ผวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	กฟผ.1,2,3 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟผ.1,2,3 ผวธ.(ภ3)	-	-	-
	- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ - ผวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผวธ.(ภ3)	-	-	-
	- ผวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ - ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟผ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผวธ.(ภ3)	ก.ค.-ก.ย.2563	ผวธ.(ภ3)	-	-	-
	- ผวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ - ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟผ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.อ.คณ.	ก.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)	ผบค. คณพศ	-	-
	- ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.2	ก.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟผ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20	กฟผ.อ.คณ.	ม.ค.-มี.ค.2563	กกก.(ก2)	ผบด. กิตติกร	-	-
	เป้าหมาย - กฟผ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	กฟผ.อ.คณ.	ม.ค.-มี.ค.2563	กกก.(ก2)	ผบด. กิตติกร	-	-
	- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20	กฟผ.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)	ผบด. กิตติกร	-	-
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กรท.(ก2) ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบด. กิตติกร	-	-
		กฟผ.อ.คณ.		กรท.(ก2)	ผบด. กิตติกร		
		กบล.(ก2)		ผวธ.(ก3)			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	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> กฟก.2 ในระหว่างรอกำเป้าหมาย (ใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 เพิ่มขึ้น 20%) 2.2.2 จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟก.2 (รอกำเป้าหมาย) ไม่นำค่า การชำระเงินแบ่งกรุป,มุ่งเน้น จำนวนผู้ใช้ไฟผ่านเคาร์เตอร์ 2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการ ในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ.	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	กรท.(ก2) กรท.(ก2) กรท.(ก2) กรท.(ก2) กรท.(ก2)	ผบง./ผบต. พจนีย์ อภิสิทธิ์ ผบง./ผบต. พจนีย์ อภิสิทธิ์ ผบง. มลิวลย์ ผบง. มลิวลย์ ผบง. มลิวลย์	- - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 รายงานผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business และที่ไม่เข้ากระบวนการฯ	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค. กิตติกร	-	-
	เป้าหมาย -กบล.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ	ผบธ.กบล.(ก2)	ม.ค. 2563	กบล.(ก2)	-		
	- กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค. กิตติกร		
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผบธ.กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-		
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-มี.ค.2563	กชข.(ก2)	ผบค. คณพศ	-	-
	เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง			กชข.(ก2)	-		
	2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง			กชข.(ก2)	-		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	5.1 ผวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพธ., ผวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)	-	-	-
	เป้าหมาย 1. ผวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพธ., ผวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2563	ผวธ.(ภ3)	-		
	2. ผวธ.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1	ผวธ.(ภ3) กฟภ.2	เม.ย.-ก.ย.2563	ผวธ.(ภ3)	-		
	3. ผวธ.(ภ3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ผวธ.(ภ3)	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)			
	4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ต.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)	ผบด. คณพศ		
	5. ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟภ.2	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.1.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟภ.วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ 6.1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย	กฟส.อ.คณ. กบล.(ภ2)	ม.ค.-ส.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ส.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3) กบล.(ภ2) ผวธ.(ภ3) ผบล.(ภ2) กบล.(ภ2) - กบล.(ภ2)	- - ผบด. คณพศ - - -	- - - - - -	- - - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส 6.1.3 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 (รอกำเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ภ2)	ผบต. คณพศ กิตติกร	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟพ. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส 6.3 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด - กฟภ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ภ2)	ผบค. คณพศ	-	-
		กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	-	-	-
		กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ภ2)	ผบค. คณพศ		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ ที่ดีแก่องค์กร	6.4 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อน กลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียง ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค. คณพศ	-	-
	7.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3 , กฟส. , กฟย. เป้าหมาย -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. มี 16การไฟฟ้าได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟจ.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กล.,พนท.,บนบ.,พน.,พสค.,บฉ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง <u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ภายในวันที่ 10วันหลังทุกไตรมาส 8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับ ที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล - รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป 8.4 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการ □ รับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กรท.(ก2)	Front Manager Front Manager - - - Front Manager	- - - - - -	- - -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	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	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพค	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257จาก485 ราย) กฟภ.2 จำนวน 257 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และ มีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) - ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ□ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 149ราย) กฟภ.2 จำนวน 149 ราย	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง□ ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 437 จาก 1,115 ราย) กฟภ.2 จำนวน 437 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	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 <u>เป้าหมาย</u> 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 <u>เป้าหมาย</u> 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-
		กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟพ. - ผจก.กฟพ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟพ. - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 15 วันหลังมีการเยี่ยมเยือน 1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 15 วันหลังมีการเยี่ยมเยือน	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบด. คณพศ	-	-
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 15 วันหลังมีการเยี่ยมเยือน	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบด. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	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 ทุกรายได้ ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้งาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม 1.2 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต./ผบง. คณพศ นริศรา	-	-
		กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-
		กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)	ผบต. กิตติกร	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	อภิสทธี	-	-
	1.4 สรุปข้อมูลเสี่ยงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสี่ยงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสี่ยงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-
	- ผวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสี่ยงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสี่ยงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ผวธ.(ภ3) กฟส.อ.คณ.	มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3) กบล.(ก2)	- ผบต. คณพศ		
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบล.(ก2)	ผบค. คณพศ	-	-

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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค. 2563	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ผบด. คณพศ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	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 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด หม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์CR1 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ผบต. คณพศ กิตติกร	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	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)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค. 2563	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ผบต. คณพศ	-	-																																												
	<table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๑</td><td>ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ 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>พรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</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 - กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓	๖	พรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓					
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป																																															
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																															
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓																																															
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																															
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																															
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓																																															
๖	พรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																															
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓																																															
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																															

3. Internal Process

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 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ในฐานข้อมูล ระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ในฐานข้อมูล ระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
- และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล 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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 155 วงจร-กม.	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 150 วงจร-กม.	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.๒ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvw.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.๒ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvw.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-
	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.๒ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvw.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-
	1.6 งานก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตามโครงการ) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (93 วงจร-กม.)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvw.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คพ.3) แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	1.7 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตามโครงการ) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (151 วงจร-กม.)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-
	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ สุวภัทร	-	-
	3.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป. อัยลา สมภาพ	-	-
	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU เป้าหมาย ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผบต. อภิสิทธิ์ ฉัตรพงษ์	-	-
	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.4 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย <u>เป้าหมาย</u> รอเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส 3.5 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI การไฟฟ้าจุฬารวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด 3.6 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจุฬารวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด รอค่าเป้าหมาย 3.7 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 3.7.1 พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้งต่อปี <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.(ก2)	ผบต. ฉัตรพงษ์	-	-
		กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปป.(ก2)	ผกป. อัยลา สร้อย	-	-
		กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปป.(ก2)	ผกป. อัยลา สร้อย	-	-
		กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	ผกป. อัยลา สร้อย	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.8 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด ในระบบ SAP รอเป้าหมาย 3.9 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100 % ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือน/ครั้ง ระบบสายส่ง อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนิน งานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงาน 3.10 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและ ระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน จาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่ คู่มือการบำรุงรักษา) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่ โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ. กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค..2563 ม.ค.-ธ.ค..2563	กบข.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2)	ผกป. อัยลา สมภพ ผกป. อัยลา สรัล ผกป. อัยลา สรัล	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.11 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุง กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือน/ครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์ และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10 ลดลง 5 % เกณฑ์ 4 เท่าเดิม เกณฑ์ 3 เพิ่มขึ้น 5 % เกณฑ์ 2 เพิ่มขึ้น 10 % เกณฑ์ 1	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	ผกป. อัยลา สร้อย	-	-
	3.12 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุ อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ.ประจำเดือน) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	ผกป. อัยลา สร้อย	-	-
	3.13 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.13.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	ผกป. อัยลา สมภาพ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.13.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รอกำเป้าหมาย	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป. อัยลา สมภาพ	-	-
	3.14 ตรวจสอบ หม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในไตรมาส 1	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป. อัยลา สมภาพ	-	-
	3.15 แก้ไขสถานะ หม้อแปลง Dummy (999) ให้เป็นสถานะปกติ <u>เป้าหมาย</u> ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป. อัยลา	-	-
	3.16 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 98 สฟฟ., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	ผกป. อัยลา	-	-
	3.17 ตรวจสอบ(Patrol) CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	ผบต. อภิสิทธิ์ คณพศ	-	-
	3.18 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	ผบต. อภิสิทธิ์ คณพศ	-	-
	3.19 จัดทำแผนเพื่อกำหนด Safty Stock ของอุปกรณ์ CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการ	กฟส.อ.คญ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	ผบต. อภิสิทธิ์	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.1 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	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	ผกป. อัยลา สมภาพ	-	-
	4.2 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.คณ.	ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป. อัยลา สมภาพ	-	-
	4.3 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. คณพศ	-	-
	4.4 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของ แต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบต. อภิสัท	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	5.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กองที่เกี่ยวข้อง	ผกป. อัยลา สร้อย	-	-
แผนงานที่ 6 ปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลลูกค้า High Value	6.1 จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจ ลูกค้ากลุ่ม High Value เป้าหมาย รายงานผลไตรมาส 1	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-มี.ค.2563	กบส.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ		
	6.2 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า แผนงานการ จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้ากลุ่ม High Value เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (ไตรมาส 2-4)	กฟส.อ.คณ. กฟส.	เม.ย.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	ผกป. อัยลา ศรยุทธ		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์

7. เป้าหมาย

- รอเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในไตรมาส 1	กฟส.อ.คณ.	มี.ค. 2563	กอก.(ก2)	คณพศ สรล์	-	-
	2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟฟ./กอก ๒ ชิ้นงาน กฟส./กฟย. ๑ ชิ้นงาน	กฟส.อ.คณ.	ส.ค. 2563	กอก.(ก2)	คณพศ สรล์	-	-

4. Learning and Growth

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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	1.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 2.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้นักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของทุกหน่วยงาน (ไม่น้อยกว่า 571 คน)	กฟส.อ.คณ.	มี.ค.-ธ.ค.2563	กอก. ผพอ.-รวบรวม	ทุกแผนก สถิติพงศ์	-	-
	1.2 จัดทำคลิปปวีดิโอสอนงาน (OJT) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3 กฟผ.2 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนงานหลัก - ทุกกอง กองละ 1 กระบวนงานหลัก - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. แห่งละ 1 กระบวนงานหลัก	กฟส.อ.คณ.	มี.ค.-ก.ย. 2563	กอก. ผพอ.-รวบรวม	ทุกแผนก สถิติพงศ์	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC3 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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน Change Agent กฟภ.2	สธิตพงศ์	-	-
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-พ.ย.2563	คณะทำงาน Change Agent กฟภ.2	สธิตพงศ์	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ. แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.2 สํารวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง เป้าหมาย ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าปี 2562	กฟส.อ.คณ.	ต.ค.-พ.ย.2563	ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส., กฟย.	สถิติพงศ์	- งก	-
	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟผ.2 ไม่น้อยกว่า 2,318 คน)	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกอก.-รวบรวม และจัดทำรายงาน	สถิติพงศ์	-	-
	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1/2563	กฟส.อ.คณ.	ม.ค.-มี.ค.2563		อัยลา สร้อย	-	-
	3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวน 48 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้)	กฟส.อ.คณ.	เม.ย.-ก.ย.2563		อัยลา สร้อย	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา 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	หน่วยงาน ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าดีเด่น	1.1 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	ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส., กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2563	คณะกรรมการ พิจารณาคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น กฟก.2	ทุกแผนก	-	-

TRUST+E 6 มิติ

ขับเคลื่อนค่านิยม “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

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



TECHNOLOGY SAVVY

ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ
ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและ
องค์ความรู้ใหม่



TEAM WORK

มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ
เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม



RUSH TO SERVICE

บริการด้วยใจ รวดเร็ว
เป็นธรรม หันสมัย
ใส่ใจผู้รับบริการ



ENGAGEMENT

รักองค์กร ห่วงเท เสียสละ
ทำงานอย่างเต็มกำลัง
ความสามารถ



SPECIALIST

รอบรู้ เชี่ยวชาญ ในงานที่ทำ
แบ่งปัน สร้างสรรค์และพัฒนา



UNDER GOOD GOVERNANCE

ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ
โปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต
ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง