

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม			รายงาน ภ.3		กฟผ.3	
0	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	แผนงาน	กิจกรรม
SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลัก ธรรมาภิบาลเพื่อการ เติบโตอย่างยั่งยืน	S1 สร้าง กฟผ. ให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตามกรอบ SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีของสากล OECD และ DJSI	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	4	9	4	12
	S2 การให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4	8	4	10
		RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2	5	2	5
รวม			10	22	10	27



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100

- ดัชนี 0.0978

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

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	ผู้รับผิดชอบ กฟภ.กจ.	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ นบท.11 (ก3)	คณะทำงาน	(ผวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ นบท.11 (ก3)	คณะทำงาน	-	-

	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน นบท.11 (ก3)	คณะทำงาน	-	-
--	--	--------------------	---------------	-------------------------	----------	---	---

<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ทำหนังสือเลขที่ กกท.(นผ) 57/2563 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2563)	2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด) เข้าร่วมกิจกรรม กฟข. ละ 250 คน	ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ก.ย.2563	กกท.	คณะทำงาน	(3) 0.035 (กกท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.035
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟข. ละ 200 คน	กบข. กาว. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มิ.ย.2563	กาว. กบข.	คณะทำงาน	(2) 0.312	0.312

2

3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มื้อเช้า ปากข้าว KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้มแข็ง การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กาว. กกค. กบข. กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.	จป.	(2) 0.030	0.030
3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล	3.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้มแข็ง การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กาว. กฟฟ.1-3	ม.ค.-ก.ย.2563	กาว.	จป.	(2) 0.050	0.050
3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล	3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยง ที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล	กบค. กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบค.	ผปบ.	-	-

	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง แห่งละ ไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟส.					
--	--	------	--	--	--	--	--

3

	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว. กบข.(115 เควี) กฟฟ.ทุกแห่ง	ศพบ.	(2) 0.030	0.030
- เพิ่มเติม -	3.4 ฝึกอบรมการปฏิบัติงานในลานฝึกตามกิจกรรม ที่ กฟก.3 กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ฝึกซ้อม อย่างน้อย 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง พร้อมรายงานผลให้ กาว.(ก3) รายไตรมาส	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3) กฟฟ.ทุกแห่ง	จป.	-	-
- เพิ่มเติม -	3.5 อบรมความปลอดภัยให้ผู้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้า ที่เป็นผู้สัญญากับ กฟก. <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 5 รุ่น	กาว. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	เม.ย.-ก.ย.2563	กอก. กาว.		(2) 0.200	0.200
- เพิ่มเติม -	3.6 จัดทีมตรวจสอบชุดปฏิบัติงาน เช่น ก่อสร้าง - ขยายเขต ชุดงานปรับปรุง ซ่อมย่อย ชุดแก้ไข ชุดบำรุงรักษาชุดมิเตอร์ ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> - หน่วยงานละ 1 ทีม - ตรวจสอบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	กกค. กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว. (รวบรวม)		-	-

<u>แผนงานที่ 4</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ก2)779 ลว.12 ก.ย.2562 <u>เป้าหมาย</u> 1) <u>เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1</u> จำนวน 17 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 31.19 กม. จำนวน 22 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 41.034 กม. เส้นทาง Kick Off 5 เส้นทาง ระยะทางรวม 9.848 กม. -กฟจ.กจ. 1 เส้นทาง ระยะทาง 3.100 กม. -กฟจ.สพ. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 2.158 กม. -กฟจ.สค.2 (บพว.) เส้นทาง ระยะทางรวม 3.340 กม. -กฟจ.นฐ. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 1.250 กม. เส้นทางมีคอนสื้อสารฯ 17 เส้นทาง ระยะทางรวม 31.186 กม. -กฟจ.สค. 9 เส้นทาง ระยะทางรวม 18.356 กม. -กฟจ.สค.2 (บพว.) 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 1.300 กม. -กฟอ.กทบ. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 4.650 กม. -กฟอ.ดบ. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 0.400 กม. -กฟอ.บปง. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 4.420 กม. -กฟส.คตม. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 2.060 กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.62.-มิ.ย.63	กบล. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ผปบ.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)
--	---	--------------------------	--	--------------------------------------	-------------	---------------------------------

<u>แผนงานที่ 4</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร - (ต่อ) -	2) <u>เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2</u> จำนวน 132 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 256.80 กม. เส้นทางที่ไม่มีคอนสื้อสาร 132 เส้นทาง ระยะทางรวม 256.80 กม. -กฟจ.สค. 24 เส้นทาง ระยะทางรวม 58.663 กม. -กฟจ.นฐ. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 5.900 กม. -กฟจ.กจ. 8 เส้นทาง ระยะทางรวม 18.400 กม. -กฟจ.สพ. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 1.800 กม. -กฟจ.สค.2 (บพว.) 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 3.800 กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.62.-มิ.ย.63	กบล. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ผปบ.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)
---	--	--------------------------	--	--------------------------------------	-------------	---------------------------------

	-กฟฟ.คกข. 4 เส้นทาง ระยะทางรวม 3,500 กม. -กฟภ.อมน. 7 เส้นทาง ระยะทางรวม 14,600 กม. -กฟอ.กทบ. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,840 กม. -กฟอ.กพส. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 1,755 กม. -กฟอ.คบ. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 4,992 กม. -กฟอ.ทมก. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,560 กม. -กฟส.คจ. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,580 กม. -กฟส.คตม. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 5,510 กม. -กฟส.คช. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,260 กม. -กฟส.คมข. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 3,742 กม. -กฟส.ทก. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 5,200 กม. -กฟส.ทร. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 4,000 กม. -กฟส.ทยค. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 5,286 กม. -กฟส.บปม. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 1,200 กม.					
--	--	--	--	--	--	--

6

แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร - (ต่อ) -	<u>2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคม ช่วงที่ 2 (ต่อ)</u> -กฟส.พทน. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,946 กม. -กฟส.ทมง. 7 เส้นทาง ระยะทางรวม 15,800 กม. -กฟส.พมท. 16 เส้นทาง ระยะทางรวม 26,370 กม. -กฟส.ลญ. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 3,000 กม. -กฟส.ลข. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,641 กม. -กฟส.สปจ. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 6,100 กม. -กฟส.สพน. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 3,000 กม. -กฟส.สช. 10 เส้นทาง ระยะทางรวม 12,795 กม. -กฟส.นญช. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,534 กม. -กฟอ.นช. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 6,000 กม. -กฟอ.บพล. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 1,947 กม. -กฟอ.บล. 2 เส้นทาง ระยะทางรวม 1,210 กม. -กฟอ.บปง. 6 เส้นทาง ระยะทางรวม 14,681 กม. -กฟอ.สพร. 3 เส้นทาง ระยะทางรวม 6,600 กม. -กฟอ.อทง. 1 เส้นทาง ระยะทางรวม 2,592 กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.62-มิ.ย.63	กบล. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)
---	--	-------------------	---------------------------------	---------------------------	--------------------------

	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.62-มิ.ย.63	กบส. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง		-	-
--	--	-------------------	--	---------------------------	--	---	---

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ
ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟจ. ที่ตอบสนองต่อความ
คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ
ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟจ. ที่ตอบสนองต่อความ
คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟจ.	1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ผสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก. กบด. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟก.3		(3) 0.010 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.010
<u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ผสส. กำหนด	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก. กบด. กฟฟ.1-3 กฟส.	ผบป.	(2) 0.010	0.010

8

	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2563	กฟฟ.1-3 กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2563	กอก. กบด. กฟฟ.1-3 กฟส.	ผบป.	-	-
--	--	-----------------	---------------	---------------------------------	------	---	---

-เพิ่มเติม- แผนงานที่ 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค.2562 ทำหนังสือเลขที่ กพส.(พส) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค.2562)	2.3 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ให้กับผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และรองรับการตรวจประเมินการไฟฟ้าดีเด่นด้าน CSR เช่น งานด้านสายสื่อสาร และงานด้าน CSR อื่น ๆ เป้าหมาย จำนวน 50 คน	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2562	กอก. กบล.	ผบค.,ผปป.	(2) 0.100	0.100
	3.1 ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2563 โครงการ พัฒนาระบบการเดินแบบ แหล่งเรียนรู้ของ กฟผ.3 เพื่อการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย ถูกวิธี และประหยัด เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนด	กฟอ.อทง.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก. กฟอ.อทง.		(3) 0.200 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.200

9

แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟข.ละ 1 ชุมชน	4.1 ให้ความรู้แก่นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน เป้าหมาย 1) อบรมให้ความรู้แก่นักศึกษา สอศ. (ระยะเวลา 1 วัน) จำนวน 50 คน 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือน ขึ้นพื้นฐานให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน (ระยะเวลา 2 วัน)	กฟอ.บด.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก. กฟอ.บด.		(3) 0.3614 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.3614
	4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชาชนร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับเจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป เป้าหมาย จำนวน 100 คน	กฟอ.บด.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก. กฟอ.บด.		(3) 0.0504 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0504

	4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 30 คน	กฟอ.บล.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก. กฟอ.บล.		(3) 0.0295 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0295
--	--	---------	---------------	-----------------	--	--	--------

10

- เพิ่มเติม -	4.4 จัดกิจกรรมบันทึกนักประหยัดค่าน้อย เพื่อให้ความรู้แก่เยาวชนระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 50 คน	กฟอ.บล.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก. กฟอ.บล.		(3) 0.0619 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0619
	4.5 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 แห่ง (5 ฐานการเรียนรู้)	กฟอ.บล.	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก. กฟอ.บล.		(3) 0.0899 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0899

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 กฟอ.กาญจนบุรี		ด้าน Goal (Social and Environment)		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย		
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้	- 80 ล้าน kWh		
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย		
	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้	- รอคำเป้าหมาย		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.กจ.	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กชข. ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ทุกแผนก	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กคค. ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ทุกแผนก	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ.กำหนด	ทุกกอง ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ	ทุกแผนก	-	-

<u>แผนงานที่ 2</u> งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 สนับสนุนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> 1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงาน	ฟวธ.(ก3)	พ.ย.-ธ.ค. 2562	ฟวธ.(ก3)	-	-
--	---	----------	----------------	----------	---	---

	สีเขียว (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 2) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน (ระดับภาค) งาน โครงการ สำนักงานสีเขียว (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 2.2 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย <table><tr><th>กลุ่มเป้าหมาย</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)</td><td>20</td></tr><tr><td>2 กฟภ.1 <u>สว.โคราช</u> : กฟอ.แก่งคอย, กฟอ.ธัญบุรี, กฟอ.เสนา, กฟอ.กบินทร์บุรี, กฟอ.ท่าเรือ</td><td>60</td></tr><tr><td><u>เครือข่าย</u> : กฟอ.พระนครศรีอยุธยา, กฟอ.ปราจีนบุรี</td><td>24</td></tr><tr><td>3 กฟภ.2 <u>สว.โคราช</u> : กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟฟ.บางแสน, กฟอ.ปลวกแดง, กฟอ.บ้านฉาง, กฟอ.พนมสารคาม</td><td>60</td></tr><tr><td><u>เครือข่าย</u> : กฟอ.จันทบุรี, กฟอ.ฉะเชิงเทรา</td><td>24</td></tr><tr><td>4 กฟภ.3 <u>สว.โคราช</u> : กฟภ.3, กฟอ.กำแพงแสน, กฟอ.บ่อพลอย</td><td>36</td></tr><tr><td><u>เครือข่าย</u> : กฟอ.นครปฐม, กฟอ.สุพรรณบุรี</td><td>24</td></tr><tr><td>5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)</td><td>18</td></tr><tr><td>รวม (คน)</td><td>266</td></tr></table>	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนคน	1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	20	2 กฟภ.1 <u>สว.โคราช</u> : กฟอ.แก่งคอย, กฟอ.ธัญบุรี, กฟอ.เสนา, กฟอ.กบินทร์บุรี, กฟอ.ท่าเรือ	60	<u>เครือข่าย</u> : กฟอ.พระนครศรีอยุธยา, กฟอ.ปราจีนบุรี	24	3 กฟภ.2 <u>สว.โคราช</u> : กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟฟ.บางแสน, กฟอ.ปลวกแดง, กฟอ.บ้านฉาง, กฟอ.พนมสารคาม	60	<u>เครือข่าย</u> : กฟอ.จันทบุรี, กฟอ.ฉะเชิงเทรา	24	4 กฟภ.3 <u>สว.โคราช</u> : กฟภ.3, กฟอ.กำแพงแสน, กฟอ.บ่อพลอย	36	<u>เครือข่าย</u> : กฟอ.นครปฐม, กฟอ.สุพรรณบุรี	24	5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	18	รวม (คน)	266	ทุกกอง กฟอ.กพส. กฟอ.บพล. กฟอ.นฐ. กฟอ.สพ.	ม.ค.-มี.ค. 2563	คณะกรรมการฯ นบพ.11 (ก3)	(2) 0.1320	0.1320
กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนคน																									
1 คณะผู้ตรวจประเมิน (ระดับภาค)	20																									
2 กฟภ.1 <u>สว.โคราช</u> : กฟอ.แก่งคอย, กฟอ.ธัญบุรี, กฟอ.เสนา, กฟอ.กบินทร์บุรี, กฟอ.ท่าเรือ	60																									
<u>เครือข่าย</u> : กฟอ.พระนครศรีอยุธยา, กฟอ.ปราจีนบุรี	24																									
3 กฟภ.2 <u>สว.โคราช</u> : กฟฟ.เมืองพัทยา, กฟฟ.บางแสน, กฟอ.ปลวกแดง, กฟอ.บ้านฉาง, กฟอ.พนมสารคาม	60																									
<u>เครือข่าย</u> : กฟอ.จันทบุรี, กฟอ.ฉะเชิงเทรา	24																									
4 กฟภ.3 <u>สว.โคราช</u> : กฟภ.3, กฟอ.กำแพงแสน, กฟอ.บ่อพลอย	36																									
<u>เครือข่าย</u> : กฟอ.นครปฐม, กฟอ.สุพรรณบุรี	24																									
5 ภาค 3 (สำนักงานใหญ่)	18																									
รวม (คน)	266																									

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 กฟจ.กาญจนบุรี		ด้าน GOAL		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย 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		

(7 แผนงาน 14 กิจกรรม)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอก่าเป้าหมาย)	ฝบพ.(ก3) กบญ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.(ก3) กบญ.(ก3)		-	-
	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน (รอก่าเป้าหมาย)	ฝบพ.(ก3) กบญ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝบพ.(ก3) กบญ.(ก3)		-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)							
<u>แผนงานที่ 3</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ <u>เป้าหมาย</u> - ประเภทราชการ (รอก่าเป้าหมาย) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (รอก่าเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (รอก่าเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายย่อย (รอก่าเป้าหมาย) - รวมทุกประเภท (รอก่าเป้าหมาย)	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ผบป.	-	-

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือคำสั่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	พบป.	-	-
3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	พบป.	-	-

3.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ.	ฉบับ.	-	-
<u>เป้าหมาย</u>	กชข.(ก3)		กชข.(ก3)			
- เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562)						
- เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือจด ดำเนินคดีครบทุกราย						

	3.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน ไม่เกินร้อยละ 10 - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ฯ ที่มีบิลไม่เกิน 2 เดือนหรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือให้แจ้งการดำเนินคดีครบทุกราย	ทุก กฟฟ.กชข.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ.กชข.(ก3)		-	-
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่นี้เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	ทุก กฟฟ.กชข.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ.กชข.(ก3)	ผบป.	-	-

แผนงานที่ 4 เปรียบเทียบรายได้อัตราการเสริม	3.4 เปรียบเทียบการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1.เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมร้อยละ 100 3.4.2.อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครอบคลุม <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ผบป. ผบป. ผบป.	-	-
	3.5 เปรียบเทียบการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจ พบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมร้อยละ 100	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กชข.(ก3)	ผบป.,ผบป.	-	-
	4.1 เปรียบเทียบการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.1 (ร้อยละเป้าหมาย) กฟก.2 (ร้อยละเป้าหมาย) กฟก.3 (ร้อยละเป้าหมาย)	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กบล.(ก3)	คณะกรรมการ	-	-
	4.2 เปรียบเทียบการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟก.1 (ร้อยละเป้าหมาย) กฟก.2 (ร้อยละเป้าหมาย) กฟก.3 (ร้อยละเป้าหมาย)	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กบล.(ก3)	คณะกรรมการ	-	-

	4.3 เปรียบเทียบการจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครอบคลุม (ตามขอบข่ายของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครอบคลุมภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครอบคลุม ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครอบคลุมต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟพ.	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ทุก กฟฟ. กบล.(ก3)	ผบป.,ผบป.	-	-
--	--	----------	---	----------------------	-----------	---	---

แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3						
	4.4 สํารวจการพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุม ร้อยละ 100	ทุก กฟฟ.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กบล.(ก3)	ศพบ.	-	-
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุก กฟฟ. กบญ.(ก3)	ศพบ.,ผมต.	-	-

ก.2	- งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าศิเชลระยะที่ 1 - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าบางเลน 2 (ชั่วคราว) - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าหนองปรือ (ชั่วคราว) - งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าท่าม่วง 2 (ชั่วคราว) 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนท่าไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4)	- กvw,กคค, กฟอ.นช, กฟอ.บล. กvw,กคค, กvw,กคค,	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	- กคค.(ก3),กบษ.(ก3), กปบ.(ก3),กบญ.(ก3), กvw.(ก3) กคค.(ก3),กบษ.(ก3), กคค.(ก3),กบษ.(ก3),			
	- งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิลได้นำไปยัง เกาะต่าง ๆ ระยะที่ 2 (คคก.2) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)	ทุก กฟฟ. ทุก กฟฟ. ทุก กฟฟ. ทุก กฟฟ. ทุกหน่วยงาน -		กคค.(ก3),กvw.(ก3) กคค.(ก3),กvw.(ก3), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กvw.(ก3) - กปบ.(ก3)			

21

แผนงานที่ 7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกขงทุกโครงการ <u>เป้าหมาย</u> - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกขง ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝปบ.(ก3) ฝวบ.(ก3) ฝบพ.(ก3) ทุก กฟฟ.	ผคค.	-	-
--	--	-----------------	----------------------	---	-------------	----------	----------

22

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งองค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย 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	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง เป้าหมาย ไม่เกินร้อยละ 98 (ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4)	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3)		-	-
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กชข.(ก3)		-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กชข.(ก3)		-	-
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอค่าเป้าหมาย) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอค่าเป้าหมาย)	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝปบ.(ก3) ฝวบ.(ก3) ฝบพ.(ก3) ทุก กฟฟ.	ฝปบ.,ผกส. ผมต.	-	-

สรุปแผนงานและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี 2563 ของ กฟภ.3

กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
CR1	1	2	2
	2	3	5
	3	1	1
	4	2	4
	5	1	1
	6	4	7
	7	1	1
	8	7	8
รวม	8	21	29
CR2	1	5	13
	2	2	2
	3	1	1
รวม	3	8	16
NM1	1	3	3
รวม	1	3	3
กลยุทธ์	แผนงาน	กิจกรรม	กิจกรรมตามเป้าหมาย
3	12	32	48

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service) | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย - ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่ - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | <p>4. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 4.37 - ระดับ 4.40 - ระดับ 4.32 - ระดับ 4.33 - ร้อยละ 10 - ระดับ 5 |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service) | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) - ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง | <p>7. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	-------------------------	--	------------------

<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 (ปี 2562 กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ได้แก่ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> - กบล. และ กรท. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล. กรท. กบล. กรท. ผวธ.(ก3)		- -	
--	--	----------------	----------------------	--	--	-------------------	--

	1.2 ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพท., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า จากการให้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ - ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟก.1,2,3 ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) กฟฟ.1-3 ผวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.1,2,3 ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) กบล. ผวธ.(ก3)	ผบค. ผบค. - -	- - - - -	- - - - -
--	--	--	---	---	---	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--

26

<u>แผนงานที่ 2</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) หนังสือ กบว.(ก3)(สช)289/62 ลว. 1 เม.ย. 62 Downloadสื่อแผ่นพับ ได้ที่ ftp://172.30.7.231:63/ กบว.(ก3)/6.แผนส่งเสริมธุรกิจ/แผ่นพับ COS	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) <u>เป้าหมาย</u> - กบล. กำหนดรูปแบบแผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ แจก กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (PEA COS), PEA Smart Plus) ผ่านทุกช่องทาง เช่น Facebook , Line , การออกหน่วยเคลื่อนที่ ฯลฯ - กรท. จัดทำขั้นตอนวิธีปฏิบัติในการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA COS, PEA Smart Plus แจกเวียนให้กับ กฟฟ. - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 (เอกสารแนบ...) 2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล. กรท. กฟฟ.1-3	ผบค.	-	-
		กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2563	กบล. กฟฟ.1-3			
		กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.	กรท.		
		กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล. กฟฟ.1-3	ผบค.	-	-

27

	2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้า Download PEA Smart Plus - ให้ กรท.(ก.3) จัดทำสรุปรายงานจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ และลูกค้าที่มาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ผ่าน PEA Smart Plus ทุกไตรมาส 2.2.1 จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active) <u>เป้าหมาย</u> กฟก.3 (รอกำเป้าหมาย) 2.2.2 จำนวนการให้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟก.3 (รอกำเป้าหมาย)	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท. กฟฟ.1-3 กฟส.	คณะทำงาน(สบป.)	-	-
	2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.	สบป.,สบบ.	-	-

<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.	สบค.	-	-
--	---	-----------------	---------------	------	------	---	---

<u>แผนงานที่ 4</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟฟ.1-3	ม.ค.-มี.ค.2563	กชข. กบล.	ผบค.	-	-
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 2 แห่ง 1 นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร 2 นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย)	กฟจ.สค.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.		(2) 0.020	0.020

	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> 2 ประเภทกิจการ	กฟจ.สค.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.		-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.บล. 2 แห่ง	กฟอ.บล.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.		-	-

--	--	--	--	--	--	--	--

<u>แผนงานที่ 5</u> การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง -- แผนงานที่ 5 ผวธ.(ก3) เป็นผู้รับผิดชอบ -- ยกเว้นเป้าหมายข้อ 4.	- ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพธ., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการให้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> 1. ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพธ., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า 2. ผวธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1 3. ผวธ.(ก3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ 4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 5. ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 กพค.1,2,3 ต.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3)		(2) 4.000 4.000	4.000
---	--	---	--	---	--	-------------------------------	--------------

--	--	--	--	--	--	--	--

32

แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - กฟฟ.1-3 , กฟส. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กบล.(ก.3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ส.ค.2563	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 กฟส.	ผบค.	(2) 0.044	0.044

33

6.2.2 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฟวช.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก.3) กรท.(ก.3) กฟฟ.1-3 กฟส.	ผบค.	(2) 0.006	0.006
6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากการใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้	กบล.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.		(2) 0.008	0.008

[illegible]

	<u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ให้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อันเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กบล. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกำเป้าหมาย)						
--	--	--	--	--	--	--	--

35

	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจาก โปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกำเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. สรุปรายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส พร้อมแจ้ง กบล. ทราบ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล./กรท. กฟฟ.1-3 กฟส.	ผบค.,ผบป.	-	-
--	---	-------------------------	----------------------	---------------------------------------	------------------	----------	----------

--	--	--	--	--	--	--	--

36

	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. 1-3 ,กฟส. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. สรุปสารสนเทศเสียงของลูกค้าในส่วนความต้องการความคาดหวัง และแจ้งให้ส่วนเกี่ยวข้อง นำไปปรับปรุงตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปีละ 2 ครั้ง - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล. กฟฟ.1-3 กฟส.	ผบค.	-	-
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ - กบล. ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟก. กำหนด - กบล. ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.	ผบค.	-	-

37

	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.	คณะทำงาน(ผบค.)	-	-
<u>แผนงานที่ 7</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	7.1 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) 7.1.2 งานที่ขออนุมัติตามแผนงานปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 แห่ง	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.1,2,3			
		สค. กทบ. ลกข.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.		(1) 2,400	2,400

<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check ได้แก่ กฟฟ.ชั้น 1-3 ได้แก่ อมณ. , กจ. (ปี2562) , ลกข.(ปี2561)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ประธาน คณะทำงาน GECC ของ กฟก.3		-	-
---	---	-----------------------	---------------	--------------------------------------	--	---	---

กฟส. ได้แก่ สพน.(ปี2562) บปม.,สปจ.,สช.,ทมจ.,พทน.,ทยค.,ทก.,พมท.,คชง.,ทร. (ปี2561) กฟย. ได้แก่ ทคก. (ปี2562) 8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. ได้แก่ นฐ.,สพ.,สก.,สพร.,บปจ.,อทท.,กทบ.,นช.,บพค.กฟส.,คบ.,บค. ทมก.,สก.2 (ปี2560) - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง <u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน/อาคารเช่า	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ม.ค.-มี.ค.2563 ประธาน คณะกรรมการ GECC ของ กฟผ.3 - -	ลข. , นญช , คจ.					
---	---	------------------------	--	--	--	--	--

39

8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กบค.(ก3) ติดตามรายงานผลดำเนินการจาก กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส 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 8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	กฟฟ.1-3 กฟส. ม.ค.-ธ.ค.2563 กบค. FM - -	นฐ.,สพ., กจ.,สก., สพร.,บปจ., กทบ.,ทมก. ม.ค.-ธ.ค.2563 กรท. ผบป. - -	สพ., กจ.,อทท., กฟส.,คชง. ม.ค.-ธ.ค.2563 กรท. กฟฟ.เป้าหมาย ผบป. - -				
--	--	--	---	--	--	--	--

	<u>เป้าหมาย</u> - นำรตออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน						
--	---	--	--	--	--	--	--

	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 (ตามแผนงานองค์กร จำนวน กฟข. ละ 2 กฟฟ.) - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	นช., สฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท. กฟฟ.เป้าหมาย		-	-
--	--	----------	---------------	----------------------	--	---	---

	8.7 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้า ในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - คณะทำงานฯ สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	สค.,บล., กทบ.,อมน. คกข.,สพร. พมจ.,บนจ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ กปบ., กบด.		-	-
--	--	---	---	-------------------------	--	---	---

แผนเพิ่มเติม กฟก.3	8.8 งานยกระดับพัฒนางานด้านบริการที่ สำนักงาน/PEA Shop/PEA Mobile Shop โดยใช้เกณฑ์ GECC/ไฟฟ้าดีเด่น/เกณฑ์ Service/ เกณฑ์ PEA Shop <u>เป้าหมาย กฟฟ.ทุกแห่ง</u> - แต่งตั้งคณะทำงานยกระดับพัฒนางานด้านบริการ ฯ - กำหนดแนวทางในการยกระดับงานด้านบริการ - จัดประชุมชี้แจงแนวทางยกระดับงานบริการให้กับ กฟฟ. - คณะทำงานฯ ออกตรวจประเมินให้คำแนะนำกับ กฟฟ. - สรุปประเมินผล ปัญหาอุปสรรค และการขอรับการสนับสนุนจาก กฟผ.		ม.ค. 63 ม.ค. 63 ก.พ. 63 ก.พ.- ต.ค. 63 พ.ย. 63	กบค. คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ	ทุกแผนก		
--------------------	---	--	--	---	---------	--	--

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM) | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value | <p>4. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 4.34 |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM) | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value | <p>7. เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - รอค่าเป้าหมาย |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบความร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 44 ราย (เอกสารแนบ) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบส.(ก.3) กบข.(ก.3)	KAM(นายฉัตรราช)	(2) 0.543	0.543

- ลูกค้าย่อย Star (3 บริการขึ้นไป/รายปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้าย่อย Star ร้อยละ 100 จำนวน 15 ราย จำนวน 15 ราย (เอกสารแนบ) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้าย่อย Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)		(2) 0.141	0.141
--	---	----------------------	---------------------------------	--	------------------	--------------

- ลูกค้าย่อย Status (3 บริการขึ้นไป/รายปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้าย่อย Status ร้อยละ 100 จำนวน 372 ราย (เอกสารแนบ) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้าย่อย Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)		(2) 2.133	2.133
--	---	----------------------	---------------------------------	--	------------------	--------------

	Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)						
--	---	--	--	--	--	--	--

	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 1,671 ราย (เอกสารแนบ) 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 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟฟ.1-3 กฟฟ.1-3 กฟส. กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด) กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 กปบ.(ก.3)	KAM(นายฉัตรราช)	-	-
--	---	--	--------------------------------------	--	-----------------	---	---

--	--	--	--	--	--	--	--

47

ก.3 Strategic 44 ราย Star 15 ราย Status 372 ราย Streamline 1,240 ราย	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3	ผบค.	(2) 0.326	0.326
	1.1.3.2 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ 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	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)	ผบค.	(2) 0.340	0.340

48

ก.3 Strategic 44 ราย Star 15 ราย Status 372 ราย Streamline 1,240 ราย	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้น้อยกว่า 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	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ก.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)	ผบค.	(2) 1,400	1,400
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ก.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)		-	-
	1.1.3.5 จัดประชุมพบปะเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) และลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาส 1	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)			
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ก.-ธ.ค.2563	กรท.(ก.3) กฟฟ.1-3	ผบค.	-	-

	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมชม เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมชม ทุกไตรมาส	กฟฟ.1-3	ม.ก.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบล.	ผบค.	-	-
--	---	---------	---------------	-----------------	------	---	---

	(ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)						
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)		ม.ค.-ธ.ค.2563		ผบค.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563	ผวธ.(ก3)	มี.ค.2563	ผวธ.(ก3)			
	- กฟฟ.ทุกแห่ง บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าในส่วนความต้องการและความคาดหวัง จากกิจกรรมการเยี่ยมเยือน, KAM,	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ทุกแห่ง			
	และสัมมนาลูกค้า ลงระบบ PEA VOC System						
	- กบล.(ก.3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก.3)		กบล.(ก.3)			

	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)	กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3	ผบค.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- กบล. จัดประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)	กฟฟ.1-3	ม.ค. 2563	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3			
	- กฟฟ.1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3					
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก.3)					

<u>แผนงานที่ 2</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน <u>5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน <u>10 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน <u>15 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน <u>20 วัน</u> (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน <u>24 ชม.</u>	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ก.-ธ.ค.2563	กบส.(ก.3) กฟฟ.ทุกแห่ง	ทุกแผนก(ผบค.)	-	-
---	--	-------------	---------------	--------------------------	---------------	---	---

แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	(ค) สามารถปิดซื้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดซื้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 <u>เป้าหมาย</u> - กฟพ. จัดทำรายงานสรุปซื้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝ่ายร.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมซื้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ						
	2.2 ลดจำนวนซื้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) <u>เป้าหมาย</u> - ลดจำนวนซื้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80 (เอกสารแนบ) - การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) <u>เป้าหมาย</u> - กฟพ. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟพ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก.3) กฟพ.ทุกแห่ง	ผจก.	-	-
		กฟพ.1-3 (รวม กฟพ. ในสังกัด)	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบล.(ก3) กฟพ.1-3	KAM(นายฉัตรราช)	(2) 0.055	0.055

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 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	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	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 (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)	สบค. สบค.	-	-

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 ทุกไตรมาส						
	1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบด.(ก.3) กฟฟ.1-3	คณะทำงาน(ผบค)	-	-

	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561) <table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน</th><th>เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๓</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>ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๔</td><td>บำรุงรักษาหม้อแปลง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๕</td><td>ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ล้างอุปกรณ์</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> <u>เป้าหมาย</u> - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง) - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการก่อสร้างให้ - กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป	๓	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓	๖	เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ล้างอุปกรณ์			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 กฟส.	คณะทำงาน(ผบค)	-	-
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป																																																
๓	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																																
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓																																																
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																																
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																																
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓																																																
๖	เพื่อให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																																
๗	ทำความสะอาด ล้างอุปกรณ์			✓																																																
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																																

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
 - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
 - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
 - ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ
 - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
 - ความพึงพอใจด้านคุณภาพ ผลกระทบของ กฟจ.
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
 - ใน 3 กฟฟ. จุฬารวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
 - ใน 3 กฟฟ. จุฬารวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
 - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
 - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
 - ในฐานข้อมูลระบบ GIS
 - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
 - ในฐานข้อมูลระบบ GIS
 - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
 - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
 - เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (กพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (กพจ.1 แผน 3) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.3 51.325 วงจร-กม. <i>(รายละเอียดตามเอกสารแนบงานก่อสร้าง_กพจ.1)</i>	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก3)	
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (กพจ.1 แผน 3) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.3 93.978 วงจร-กม. <i>(รายละเอียดตามเอกสารแนบปรับปรุง_กพจ.1)</i>	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก3)	
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (กพจ.1 แผน 4) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.3 15.70 วงจร-กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก3)	
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (กพจ.1 แผน 4) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.3 9.43 วงจร-กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก3)	

แผนงานที่ 2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3)	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (คพจ.1 แผน 4) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.3 49.66 วงจร-กม.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3)	
	1.6 งานจัดซื้อที่ดิน เพื่อก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (คพจ.1 แผน 1) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.3 6 แห่ง	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3)	
	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.3 3.3 วงจร-กม. (รายละเอียดตามเอกสารแนบงานปรับปรุง_คชฟ.3)	กฟจ.สุพรรณบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก3)	
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟก. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รอเป้าหมายจาก กพร., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3)	
	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3)	ผปบ.
	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3)	ผมต.

3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกัน	กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3)	
--	-------	---------------	----------	--

ในระบบไฟฟ้า ในฐานะข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส				กปบ.(ก.3)	
3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูล ตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90, รอกำหนดพื้นที่เป้าหมายเพิ่ม, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สมุทรสาคร	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก3) กชข.(ก.3)		
3.6 ดำเนินการเร่งรัดงานปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟของ กฟฟ. ชั้น 1-3 ให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (ลงค้ำจจากปี 2562) จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1. กฟอ.บ้านโป่ง 2.กฟอ.บ่อพลอย 3. กฟภ. โครกขาม	กฟอ.บ้านโป่ง กฟอ.บ่อพลอย กฟภ. โครกขาม	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก3) กปบ.(ก3) กรส.(ก.3)		
3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬรรวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด)	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก3)	ผปบ.	
3.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 กฟฟ. จุฬรรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด) 1.กฟอ.อุททอง 2.กฟอ.บ่อพลอย	กฟอ.อุททอง กฟอ.บ่อพลอย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก3) กฟอ.อุททอง กฟอ.บ่อพลอย		

3.9 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด)	กฟจ.สมุทรสาคร	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟจ.สมุทรสาคร กปบ.(ก3)		
3.10 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ	กฟจ.กาญจนบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก.3)	ผปบ.,ผกส.	

(กิจกรรมนี้มีเฉพาะ กฟก.2)	3.10.1 ทบทวน จัดตั้งคณะทำงาน <u>เป้าหมาย</u> ตั้งคณะทำงาน ภายใน มกราคม 2563 3.10.2 ทบทวน จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> จัดทำภายใน กุมภาพันธ์ 2563 3.10.3 ดำเนินการตามแผนงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย		กฟจ.กาญจนบุรี กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	
	3.11 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามที่ กฟพ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 1.นิคมอุตสาหกรรมท่าทราย 2.นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	กฟจ.สมุทรสาคร กฟภ. โคกขาม	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบป.(ก.3) กฟจ.สมุทรสาคร กฟภ. โคกขาม	
	3.12 แผนยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2563) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.2	

	3.13 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 3.13.1 พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้งต่อปี <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.3 รอคำเป้าหมาย	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก.3) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	
	3.13.2 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.3 จำนวน 2 จังหวัด (นครปฐม,สมุทรสาคร)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบป.(ก.3) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	
	3.14 คัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความ	กฟฟ. 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก.3) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ผบป.

	คืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.3 จำนวน 16,964.80 กม. (รายละเอียดตามเอกสารแนบแผนตัดต้นไม้) 3.15 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100% ทดวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟฟ. 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก.3) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ผปบ.
--	--	-----------------------------	----------------------	---	-------------

61

	3.16 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) เป้าหมาย - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 3.17 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จตุรรวมงานละ 1 วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ เป้าหมาย จำนวน 34 วงจร ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - กฟฟ. เลือกวงจรที่เสื่อมโทรม พร้อมสำรวจปรับปรุงและ ขอบบมาที่ กฟก. 3 กฟฟ. ละ 1 งาน (ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กบข.(คบ.)2523/2562) 3.18 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงาน	กฟฟ. 1-3 กฟส. กฟฟ.1-3 กฟส. กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก.3) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กบข.(ก.3) กฟฟ.1-3 กฟส. กบข.(ก.3) กฟฟ.1-3	ผปบ. ผปบ. ผปบ.
--	---	---	--	---	-------------------------------------

ของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10				กฟส.	
---	--	--	--	------	--

62

3.19 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.19.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.3 จำนวน 8,477 เครื่อง <i>(รายละเอียดตามเอกสารแนบบำรุงรักษาหม้อแปลง)</i>	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบด.(ก.3) กฟฟ. 1-3 กฟส.	ผปบ.
3.19.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.3 จำนวน 6,186 เครื่อง <i>(รายละเอียดตามเอกสารแนบบำรุงรักษาหม้อแปลง)</i>	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบด.(ก.3) กฟฟ. 1-3 กฟส.	ผปบ.
3.20 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไตรมาสที่ 1 จำนวน 13 สถานีฯ ไตรมาสที่ 2 จำนวน 25 สถานีฯ ไตรมาสที่ 3 จำนวน 13 สถานีฯ ไตรมาสที่ 4 จำนวน 13 สถานีฯ กฟภ.3 จำนวน 64 สถานีฯ <i>(รายละเอียดตามเอกสารแนบแผนบำรุงรักษาสถานีฯ)</i>	กฟภ.3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก.3)	

63					
3.21 แผนงานแก้ไขหม้อแปลงที่จ่ายโหลดเกิน 80% หรือแรงดันตก ปลายสาย (จากรายงานการวัด โหลดปี 2562)	3.21.1 จัดทำแผนงานฯ	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563		ผปบ.
	<u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานฯ โดยกำหนดรายชื่องาน (PEA No.) ที่ ดำเนินการแก้ไข ภายใน มกราคม 2563		ม.ค. 2563	กvv.(ก3)	
	3.21.2 จัดสรรงบประมาณฯ		ม.ค.-มี.ค.2563	กvv.(ก3)	
	<u>เป้าหมาย</u> จัดทำภายใน มีนาคม 2563				
	3.21.3 ติดตามผลการดำเนินการตามแผนงานฯ		ม.ค.-ธ.ค.2563	กvv.(ก3)	
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส				
3.22 แผนงานแก้ไขหม้อแปลงที่จ่ายโหลดระยะทางแรงดันเกิน 1 km (จากข้อมูล GIS Data Tracking)	3.22.1 จัดทำแผนงานฯ	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563		ผปบ.
	<u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานฯ หม้อแปลงที่จ่ายโหลดระยะทางแรงดันเกิน 1 km ภายใน มกราคม 2563		ม.ค. 2563	กvv.(ก3)	
	3.22.2 ตรวจสอบและแจ้งแผนการปรับปรุงหม้อแปลงฯ		ม.ค.-มี.ค.2563	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	
	<u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ กำหนดแผนงาน และทำการสำรวจ ออกแบบ ประเมินการ งานปรับปรุงหม้อแปลงฯ ที่จะต้องดำเนินการ ในปี 2563 โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน มีนาคม 2563				
	3.22.3 ติดตามผลการดำเนินการตามแผนงานฯ		ม.ค.-ธ.ค.2563	กvv.(ก3)	
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส				
64					
3.23 แผนงาน Cleansing Data ข้อมูลมิเตอร์ ในระบบ GIS		ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ก.ย.2563		ผมต.,ผปบ.
3.23.1 จัดทำแผนงานฯ			ธ.ค. 2562	กvv.(ก3)	
<u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานฯ การ Cleansing Data ข้อมูลมิเตอร์ ในระบบ GIS ดำเนินการ ภายใน ธันวาคม 2562				ทุก กฟฟ.	
3.23.2 ดำเนินการตามแผนงานฯ			ม.ค.-ก.ย.2563	กฟฟ.1-3	
<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกวันที่ 14 และ 28 ของเดือน				กฟส.	

	3.23.3 ติดตามผลการดำเนินการตามแผนงานฯ <u>เป้าหมาย</u> สรุปผลในภาพรวมของ กฟก.3 และรายงานผลทุกวันที่ 5 และวันที่ 21 ของเดือน	ม.ค.-ก.ย.2563	กvv.(ก3)	
--	--	---------------	----------	--

- | | | | |
|---|---|--|-----------------------------|
| 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
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน
การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร
(Corporate Innovation System) | 7. เป้าหมาย
- รอเป้าหมาย |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานส่งเสริม และผลักดัน งานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในเดือน ม.ค. 2563	กฟก.3	ม.ค. 2563	กอก.(ก.3)		-	-
	1.2 จัดทำผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ ระดับเขต <u>เป้าหมาย</u> กอง และกฟฟ. อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 ผลงาน	ทุกกอง และ ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ก.ค.2563	กอก.(ก.3) และคณะทำงานฯ		-	-
	1.3 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ ระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ก.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟก.3 จำนวน 10 ชิ้นงาน	กฟก.3	ม.ค.-ก.ค.2563	กอก.(ก.3) และคณะทำงานฯ			

(กิจกรรมนี้ ฝวธ.(ก.3) ดำเนินการ)	1.4 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น	กฟก.3	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก.3) และคณะทำงานฯ	-	-
	1.5 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟก. ในระดับ TRL3 ไปขยายผล ทดลองใช้ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น	กฟก.3	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก.3) และคณะทำงานฯ	-	-
	1.6 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟพ. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟพ. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563	กฟก.3	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก.3) และคณะทำงานฯ	-	-
	1.7 จัดกิจกรรมการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักประดิษฐ์ <u>เป้าหมาย</u> กอก.(ก.3) แจกจ่ายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม	ฝวธ.(ก.3)	ม.ค.-พ.ย.2563	ฝวธ.(ก.3)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

- 80 ล้าน kWh
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม
7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.(ก.3)		-	-

	1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคไฟฟ้าสาธารณะ และ สำนักงาน กฟผ. เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.(ก.3)		-	-
--	--	-----------------------	---------------	-----------	--	---	---

สรุปแผนปฏิบัติการพัฒนาระบบบริหารภายในประจำปี 2563 ของ กฟผ.3

มุมมอง	กลยุทธ์ (กฟผ.3)	แนวทางการดำเนินงาน	แผนงาน	กิจกรรม	งบประมาณประจำปี 2561 (ล้านบาท)		
					งบลงทุน (1)	งบค่าการ (2)	งบอื่นๆ (3)
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ใน กฟผ. จุฬารามงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2562 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ใน กฟผ. จุฬารามงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2562 - ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟผ. - ร้อยละของหน่วยงานสูญเสีย (Loss) - ร้อยละของงานถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละของงานถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์วัดคัตตอนและอุปกรณ์อื่นภายในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลด้านหนึ่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบเขตหน่วย	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ 1 (คพจ.1) OM1.2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คพช.3) OM1.3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) OM1.5 แผนงานปฏิบัติงานก่อสร้างตามแผน แผนงานเพิ่มเติม แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ และปรับปรุงระบบ Access Network	(34 + 8) 42			
	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านวิศวกรรม	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนา - ระบบการจัดการวิศวกรรมองค์กร	IP1.1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	7			
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพ - การใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) - จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2			
สรุป 7 มุมมอง 43 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	14 แนวทางชีวิต	(7+1) = 8 แผนงาน	51			

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟภ.กจ.
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	1.1 การพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning (กฟภ.3) 1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.1.2 จัดทำแผนงาน (ปรับปรุงหรือจัดทำหลักสูตรเพิ่มเติม) 1.1.3 ดำเนินงานตามแผน <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2	ทุกกอง	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563	กอก.(ก.3), คณะทำงาน E-Learning	

--	--	--	--	--	--

74

<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	1.2 ดำเนินงานตามแผนพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยใช้ ดำเนินงานตามแผนของคณะทำงาน ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2	กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563	กอก.(ก.3)	
	1.3 จัดทำโปรแกรม AI / Chatbot for HR Supports สำหรับระบบงานภายในองค์กร 1.3.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.3.2 จัดทำแผน 1.3.3 ดำเนินงานตามแผน <u>เป้าหมาย</u> ฝ่ายละ 1 เรื่อง รวม 3 เรื่อง (ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ตอบคำถามบ่อย)	ทุกฝ่าย	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค. 2563 ม.ค.-มี.ค.2563 มี.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ	
	2.1 การใช้งานระบบ Video Conference <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของการจัดประชุมทั้งหมด (อนุมัติ ผวก. ท้ายหนังสือเลขที่ ผวก. 40/2562 ลว.15 ก.พ.2562)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก.3),	พบค.5 กฟจ.กจ.
	2.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ <u>เป้าหมาย</u> พนักงานทุกระดับร้อยละ 100	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.63	กรท.(ก.3)	

75

<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่	3.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ <u>เป้าหมาย</u> ให้พนักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 รวม กฟก.3 ไม่น้อยกว่า 462 คน	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก.3),	
	3.2 จัดทำคลิปวิดีโอสอนงาน (OJT)	ทุกกอง, กฟฟ.	มี.ค.-ก.ย. 2563	ทุกฝ่าย, กอก.	

	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หน่วยงานละ 1 กระบวนงาน ได้แก่ ด้านการเงิน , ด้านก่อสร้างและบำรุงรักษา , ด้านบริการลูกค้า					
--	---	--	--	--	--	--

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟก. (TRUST+E) ตามที่ กฟก. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน รับรู้ 100%	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก.3)	
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟก. เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก.3)	

แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต บุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ - แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ของ กฟภ.3 เพื่อพิจารณา กลั่นกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณา นำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - จัดทำแผนงาน - ดำเนินการตามแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข หน่วยงานละ ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม 2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง <u>เป้าหมาย</u> ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าปี 2562 2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2563 2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 กฟภ.3 ไม่น้อยกว่า 1,904 คน	ทุกหน่วยงาน กอก.(ก.3) ทุกกอง, ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-63 ม.ค.-ก.พ.2563 ก.พ.-มี.ค.2563 มี.ค.-ธ.ค.2563 ค.ค.-พ.ย.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะกรรมการสร้างสุข คำสั่งที่ กจ.139/62 ลว. 3 ธค.62 บันทึกเลขที่ ก.3กจ.(บห)3910/62 ลว. 25 ธค.62 คณะกรรมการสร้างสุข คณะกรรมการสร้างสุข กอก.(ก.3)	คณะกรรมการสร้างสุข ทุกแผนก(ผบห.) ขอความร่วมมือให้ ผู้บริหารและพนักงาน ตรวจสอบสุขภาพ ให้แล้วเสร็จ 31 สิงหาคม ตามบันทึก ก.3กจ.(บห) 658/63 ลว. 13 มี.ค.63	ลูกจ้าง 425

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
 - HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
 - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
 - Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
 - OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
 - ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ฝ่ายละ 1 เรื่อง	ทุกฝ่าย	ม.ค.-ก.ย.2563	ทุกฝ่าย	

<u>แผนงานที่ 2</u> การไฟฟ้าดีเด่น	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50 - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40 - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30 <u>หมายเหตุ</u> ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี 2563	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบส.(ก.3)	
					คณะทำงาน
					คำสั่งที่ กจ.139/62 ลว. 3 ธค.62
	2.2 นำการไฟฟ้าดีเด่นที่ได้รับเลือกเป็น Best Practice ขององค์กรไปขยายผล <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 เรื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน KM	ก.3กจ.(บห)3910/62 ลว. 25 ธค.62

ทุกแผนก(คพห.)
 ขอความร่วมมือให้
 ผู้บริหารและพนักงาน

ตรวจสอบภาพ ให้แล้วเสร็จ 31 สิงหาคม 63
 ตามบันทึก ก.3กจ.(บห) 658/63 ลว. 13 มี.ค.63

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 กฟจ.กาญจนบุรี		ด้าน Learning and Growth			แบบฟอร์ม กผส.สป.01.5		
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)			4. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100		
		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100		
		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)			6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา		
					7. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.กจ.	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปี ของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด <u>หมายเหตุ</u> การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานจัดทำ			

81							
	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม <u>หมายเหตุ</u> หน่วยงานตามข้อ 1.1.1 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงาน ต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน	กฟก.3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก.3)		-	-
		กอก.(ก.3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก.3)		-	-

แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	เป้าหมาย ครอบคลุมหลักสูตร						
	2.1 กระบวนการจัดการความรู้			-			
	2.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้	ทุกกอง กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	ม.ก.-มี.ก.2563	กอก.(ก.3)	คำสั่งที่ กจ.025/63	-	-
	เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1						
	2.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน	ทุกกอง กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	เม.ย.-ก.ย.2563	กอก.(ก.3)		-	-
	เป้าหมาย จำนวน 44 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง การไฟฟ้าชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้)			-			

82

	2.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS	ทุกกอง กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	เม.ย.-ค.ค.2563	กอก.(ก.3)		-	-
	เป้าหมาย จำนวน 44 องค์ความรู้						
	2.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้	ทุกกอง กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	ค.ค.2563	กอก.(ก.3)		-	-
	เป้าหมาย ภายใน ค.ค. 2563						
	2.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้	ทุกกอง กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	ค.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน KM กฟก.3		-	-
	เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4						

83

