



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๓



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีมหาโพธิ
จังหวัดปราจีนบุรี

แผนปฏิบัติการปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี

คำนำ

ด้วยปัจจุบัน องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดย PEA จะต้องปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับแผนงานประจำปี 2563 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี เป็นแผนงานที่เกิดจากการบูรณาการแผนงานของหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับแผนระดับองค์กร (PEA)) โดยนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะค้นหากิจกรรมสำคัญของแผนงาน เพื่อใช้ในการขับเคลื่อน หรือค้นหาปัจจัยเสี่ยงจากแผนยุทธศาสตร์ PEA และแผนกลยุทธ์ของสายงานฯ แล้วนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง รวมถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยง ทั้งนี้ได้ปรับให้สอดคล้องกับระบบประเมินคุณภาพ รัฐวิสาหกิจ SEPA เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด กลยุทธ์ขององค์กรมาสู่แผนปฏิบัติการประจำปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 เสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้ในการขับเคลื่อน หรือเป็นเครื่องมือกำกับควบคุมการดำเนินงานของทุกกิจกรรม ของแผนงานดังกล่าวให้บรรลุวัตถุประสงค์กลยุทธ์ขององค์กร โดยมีการกำหนดแผนงาน/โครงการ/งาน ซึ่งทุกหน่วยงานในสายงานฯ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารการดำเนินงานรวมทั้งการติดตามและประเมินผล เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

แผนปฏิบัติการปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี

สารบัญ

	หน้า
● ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	
- แผนงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1
- แผนงานความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2
- แผนงานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	3
- แผนงานการส่งเสริมการประหยัดพลังงาน	4
● ด้านการเงิน	
- แผนงานบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	5
- แผนงานเร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	8
- แผนงานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	9
- แผนงานเร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	12
● ด้านลูกค้า	
- แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	14
- แผนงานพัฒนาการกระบวนการให้บริการธุรกิจ	16
- แผนงานการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า	18
- แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้า	22
- แผนงานการสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้า High Value	25
- แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	35
● ด้านกระบวนการภายใน	
- แผนงานโครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่ายระยะที่ 1(คพจ.1)	39
- แผนงานการพัฒนา Strong Grid	40
- แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย	45
- แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	46
● ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	
- แผนงานการเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	47
● ภาคผนวก	
- Strategy Map สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2563	
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติ ของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี 2563	

1. *Goal*

1.1 Social and Environment

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด 3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟช. ละ 200 คน 3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุบก่อสร้าง ขยายเขต ชุตปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุตบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน 3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยงที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง แห่งละไม่น้อยกว่า 5 กม. - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ 3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ศม. กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต. กฟภ.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	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	คณะทำงานฯ ผกส. จป. ผกส. จป. ผปบ. ผปบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส 4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ของ กฟผ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ก2)779 ลว.12 ก.ย.2562 <u>เป้าหมาย</u> <u>1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1</u> กฟผ.1 จำนวน 91 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 306.91 กม. <u>2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2</u> กฟผ.1 จำนวน 404 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 91.16 กม. 4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ. ผปบ. ผปบ.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

4. เป้าหมาย

- 80 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

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

1. *Goal*

1.2 Finance

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL (Finance)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

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	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ <u>เป้าหมาย</u> - ประเภทราชการ (ไม่เกินร้อยละ 187 ของรายได้) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ไม่เกินร้อยละ 100 ของรายได้) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ไม่เกินร้อยละ 100 ของรายได้) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ไม่เกินร้อยละ 63 ของรายได้) - รวมทุกประเภท (ไม่เกินร้อยละ 93 ของรายได้)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดจาก 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	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.		
	3.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.		
	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟอ.ศรีมหาโพธิ 29.3 ล้านบาท	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.		
	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) กฟอ.ศรีมหาโพธิ 39.3 ล้านบาท	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟช. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ผบป.		
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟอ.ศม.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.		
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100) <u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยๆ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งบงานก่อสร้างอาคารคลังพัสดุ กฟฟ.รังสิต	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนท่ามกลาง (คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 2 (คพจ.2) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)					

- แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL (Finance)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย 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

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอก่าเป้าหมาย) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอก่าเป้าหมาย)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต. ผกส.		

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	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) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม. กฟอ.ศม. กฟอ.ศม. กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. ผบค. ผบค. ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	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.1 (รอกำเป้าหมาย) 2.2.2 จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 (รอกำเป้าหมาย) 2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟอ.ศม. กฟอ.ศม. กฟอ.ศม. กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. ผบค. ผบค. ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟก.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟอ.ศม. กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.2563	ผบค. ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟพ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส 6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทาง โทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้	กพอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		
	6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทาง โทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้	กพอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 100 ราย กฟก.2 จำนวน 88 ราย กฟก.3 จำนวน 68 ราย <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุมรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอค่าเป้าหมาย)					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอกค่าเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส 6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		
		กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check 8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง <u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน 8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต. กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต. กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. กฟย.ศมส. กฟย.ทต. ผบค. กฟย.ศมส. กฟย.ทต. FM		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	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 - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย) กฟภ.1 จำนวน 184 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 219 ราย) กฟภ.1 จำนวน 55 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 1,115 ราย) กฟภ.1 จำนวน 306 ราย กฟภ.2 จำนวน 437 ราย กฟภ.3 จำนวน 372 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.คม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 จำนวน 1,466 ราย ได้แก่ 1) กฟจ.อย. จำนวน 120 ราย 14) กฟอ.บปอ. จำนวน 110 ราย 2) กฟจ.อท. จำนวน 34 ราย 15) กฟอ.กคย. จำนวน 79 ราย 3) กฟจ.สบ. จำนวน 51 ราย 16) กฟจ.สก. จำนวน 20 ราย 4) กฟจ.ปจ. จำนวน 35 ราย 17) กฟจ.ปท.2 จำนวน 57 ราย 5) กฟจ.นย. จำนวน 41 ราย 18) กฟอ.วน. จำนวน 63 ราย 6) กฟจ.ปท. จำนวน 59 ราย 19) กฟอ.สก. จำนวน 61 ราย 7) กฟอ.อป. จำนวน 13 ราย 20) กฟอ.คส. จำนวน 58 ราย 8) กฟฟ.รสต. จำนวน 199 ราย 21) กฟอ.ลล. จำนวน 59 ราย 9) กฟอ.สน. จำนวน 38 ราย 22) กฟอ.นงค. จำนวน 70 ราย 10) กฟอ.พพบ. จำนวน 56 ราย 23) กฟอ.ศม. จำนวน 49 ราย 11) กฟอ.ทรอ. จำนวน 20 ราย 24) กฟฟ.ปนอ. จำนวน 32 ราย 12) กฟอ.กบบ. จำนวน 66 ราย 25) กฟฟ.กก. จำนวน 27 ราย 13) กฟอ.ธญ. จำนวน 49 ราย	กฟอ.ศม.	ม.ค.2563	ผบค. KAMR		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2.2 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)	กฟอ.คม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. KAMR		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. 1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ 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	กฟอ.ตม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. KAMR		
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ 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	กฟอ.ตม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. KAMR		

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ					
แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		
	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟอ.ศม.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบค. KAMR		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร
โดยสร้าง Advantaged Portfolio

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

- 6,525 ล้านบาท
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
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 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> - 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 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย 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 ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)																																													
	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561) <table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๖๐ ครึ่งปี</th><th>เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๑ ครึ่งปี</th><th>เกิน ๒๕๖๑ ครึ่งปี ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๑</td><td>ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๔</td><td>บำรุงรักษาหม้อแปลง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๕</td><td>ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>พริให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ถังลูกถ้วย</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. ทุกไตรมาส	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๖๐ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๑ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๑ ครึ่งปี ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓	๖	พริให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ถังลูกถ้วย			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๖๐ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๐-๒๕๖๑ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๑ ครึ่งปี ขึ้นไป																																															
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																															
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓																																															
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																															
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																															
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓																																															
๖	พริให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																															
๗	ทำความสะอาด ถังลูกถ้วย			✓																																															
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																															

3. Internal Process

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 ผลิตรภัณฑ์ของ กฟภ.

4. เป้าหมาย

- 2.91 ครั้ง/ราย/ปี
- 1.075 ครั้ง/ราย/ปี
- 69.84 นาที/ราย/ปี
- 14.86 นาที/ราย/ปี
- ร้อยละ 5.18
- ระดับ 4.39

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟภ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟภ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
- เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 80 วงจร-กม.	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. ผปบ.		
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 ไม่มีแผนงานปรับปรุงของโครงการ คพจ.1 มีเฉพาะงาน ก่อสร้างเพื่อรองรับสถานีไฟฟ้าเท่านั้น	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. ผปบ.		
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 96.13 วงจร-กม.	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. ผปบ.		
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 53.94 วงจร-กม.	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. ผปบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชพ.3) <u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 106.76 วงจร-กม.	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. ผปป.		
	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 50 วงจร-กม.	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. ผปป.		
	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> 97 สถานีไฟฟ้า, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปป.		
	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส 3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส 3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย <u>เป้าหมาย</u> 95% , รายงานผลทุกไตรมาส 3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟพ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กฟพ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กฟพ. กำหนด)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.		
		กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปป.		
		กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.		
		กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปป.,กปป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.10 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 20 วงจร-กม. 3.11 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามที่ กจพ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจพ.กำหนด 1. สวนอุตสาหกรรมบางกะดี (กฟภ.ปท.2) 2. เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กฟภ.รสต.) 3. สวนอุตสาหกรรมโรจนะ (กฟภ.อย.) 4. นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร (กฟภ.อย.) 5. นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน (กฟภ.บปอ.) 6. นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า(ไฮเทค) (กฟภ.บปอ.) 7. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ สระบุรี (กฟภ.นงค.) 8. นิคมอุตสาหกรรมหนองแค (กฟภ.ทก) 9. เขตอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี (กฟภ.กบบ.) 10. นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กบินทร์บุรี (กฟภ.กบบ.) 11. สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ปราจีนบุรี (กฟภ.ศม.)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.14 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟข.1 รือเป้าหมาย 3.15 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากการดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส 3.16 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 3.17 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟฟ.1 จำนวน 50 วงจร (กฟฟ.ชั้น 1-3 ละ 2 งาน MR2000)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.		
		กฟอ.ศม.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบบ.		
		กฟอ.ศม.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบบ.		
		กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.18 ประเมินผลการป้องกันและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุง กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงาน ของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10 (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10 3.19 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.19.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.ศรีมหาโพธิ 311 เครื่อง 3.19.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.ศรีมหาโพธิ 55 เครื่อง	กฟอ.ศม. กฟอ.ศม. กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ. ผปบ. ผปบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 (ยกเว้นหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30 % 1 เฟส ขนาดไม่เกิน 30 kVA และหม้อแปลง 3 เฟส ขนาดไม่เกิน 50 kVA)	กฟอ.ศม.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวบ.,กบล.,		
	4.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.		
	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.		
	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส.		

4. Learning and Growth

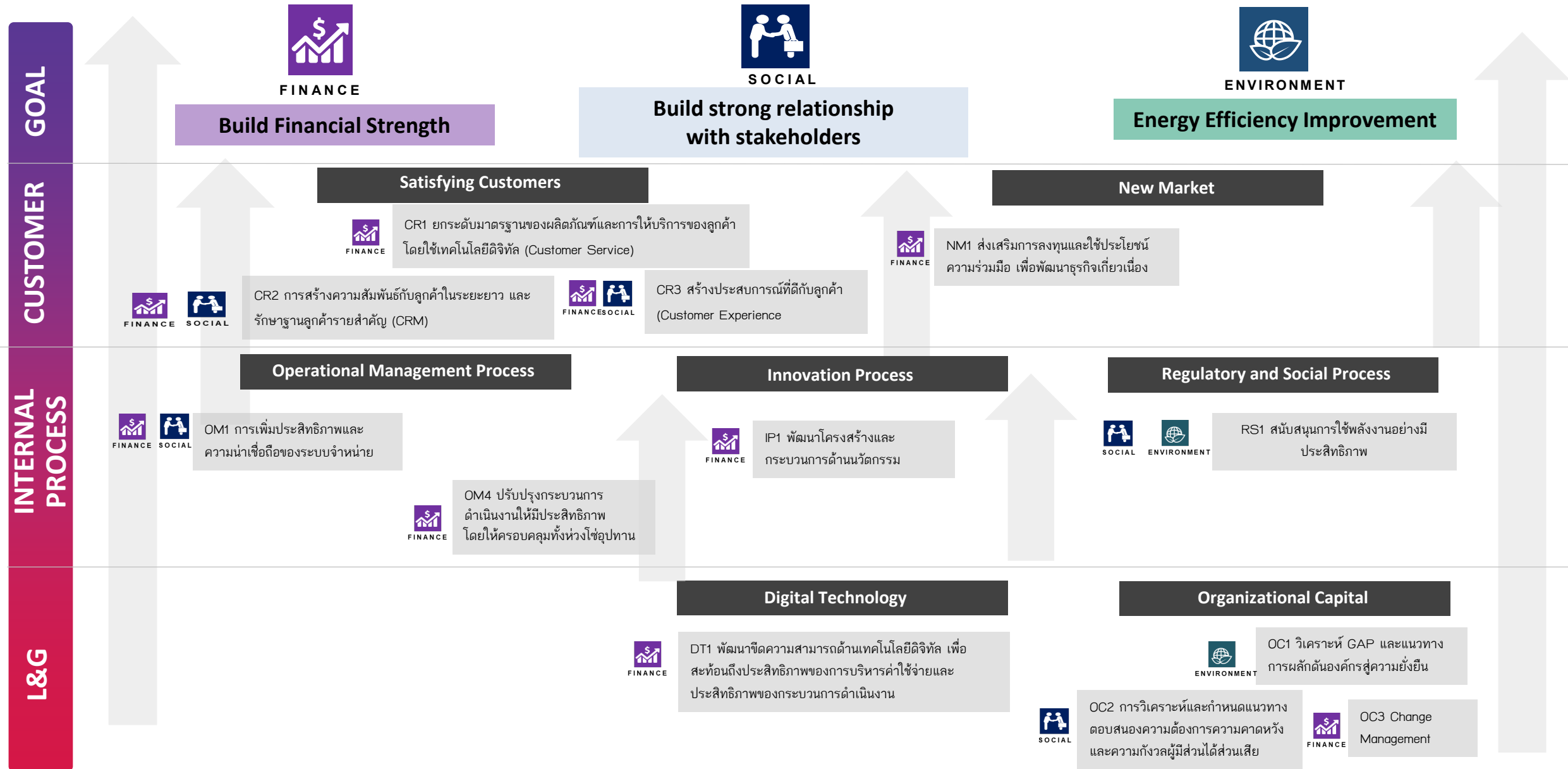
- | | | | |
|--|--|--|---|
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD) | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การพัฒนา New-skill/Up-skill/Re-skill | 4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80 |
| | 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน | 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน | 7. เป้าหมาย
- |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข					
	2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ค.บ.ท.		
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. และ สรภ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม		ม.ค.-มี.ค.2563			
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม		ม.ค.-มี.ค.2563			
	เป้าหมาย - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม กฟภ.1 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟอ.ศม.	เม.ย.-ก.ย.2563	คณะทำงาน		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 6,890 คน กพค.1 ไม่น้อยกว่า 2,618 คน	กพอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบห.		

ภาคผนวก

Strategy Map สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2563





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีมหาโพธิ

ที่ ก.๑กฟอ.คม.(บท)๐๑๙/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๓

.....

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติการและการทำงานผลการดำเนินกิจกรรมแผนปฏิบัติการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้-

ก. คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ

๑. ผจก.	ประธานคณะทำงาน
๒. รจก.(ท)	รองประธาน
๓. รจก.(บ)	รองประธาน
๔. ผชน.๙	กรรมการ
๕. นบท.๙	กรรมการ
๖. ผจก.กฟย.คมส.,กฟย.ทต.	กรรมการ
๗. หผ.ทุกแผนก	กรรมการ
๘. นายธีระพงษ์ จันทน์อิม วศก.๖ ผปป.	กรรมการและเลขานุการ

ข. คณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ

๑. ด้านการเงิน

๑.๑ นางเพ็ญใจ วัฒนาคร รจก.(บ)	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๑.๒ นางสมหมาย อินทิวร หผ.บป.	อนุกรรมการ
๑.๓ นางณัฐธยาน์ มานพ ชผ.บป.	อนุกรรมการ
๑.๔ นางสาวณันธิมา เฮ่ประโคน นบช.๔ ผปป.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๒. ด้านลูกค้า

๒.๑ นายสรรรณ ปลื้มคิด รจก.(ท)	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๒.๒ นายศรณรินทร์ แหลมคม หผ.บค	อนุกรรมการ
๒.๓ นายวีระพจน์ โพธิ์โสภณ นทท.๖ ผบค.	อนุกรรมการ
๒.๔ นายคงฤทธิ ไพเราะ พชง.๔ ผบค.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๓. ด้านกระบวนการภายใน

๓.๑ นายสุรัตน์ชัย ใจผ่อง ผชน.๙	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๓.๒ นายสมเกียรติ พูลเข้ม หผ.มต.	อนุกรรมการ
๓.๓ นายธีระวัฒน์ สืบจากหล้า หผ.ปป.	อนุกรรมการ
๓.๔ นางธนพรรณ คงอินทร์ หผ.บท.	อนุกรรมการและเลขานุการ

/๔. ด้านการเรียนรู้

๔. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

- | | | |
|----------------------------|------------|------------------------|
| ๔.๑ นายธีระพงษ์ จันทร์อ้อม | วศก.๖ ผปบ. | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๔.๒ นายรุทสรณ์ จันทรเพียร | พชง.๕ ผปบ. | อนุกรรมการ |
| ๔.๓ นางสาวนภาพร โทสมทา | พบช.๔ ผบห. | อนุกรรมการ |
| ๔.๔ นายทัศน์พล รุ่งเรือง | วศก.๕ ผกส. | อนุกรรมการและเลขานุการ |

๕. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

- | | | |
|------------------------------|------------|------------------------|
| ๕.๑ นายสมชาย ชำนิเขตรการ | ทผ.กส. | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๕.๒ นายจักร์ริน เกตุเล็ก | พชง.๔ ผกส. | อนุกรรมการ |
| ๕.๓ นายณัฐวุฒิ วิเชียร | พชง.๓ ผกส. | อนุกรรมการ |
| ๕.๔ นายชาญวิทย์ วรรณประเสริฐ | พชง.๔ ผมต. | อนุกรรมการและเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผนและรายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๓
๒. เฝ้าระวังการดำเนินการตามแผนปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน
๓. กำหนดให้หัวหน้าคณะกรรมการในแต่ละด้านนั้น ช่วยดูแลกำกับแผนงานให้เรียบร้อย

ทั้งนี้ โดยให้ วศก.๖ ผปบ. มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ-เรียบเรียงและจัดทำหนังสือแผน พร้อมทั้งรายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๓

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสมเดช พิภสอาด)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีมหาโพธิ

P
E
A

PROVINCIAL
ELECTRICITY
AUTHORITY

