การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีมหาโพธิ
จังหวัดปราจีนบุรี

แผนปฏิบัติการปี 2565
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี

คำนำ

ด้วยปัจจุบัน องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดย PEA จะต้องปรับยุทธศาสตร์ให้สอดรับทันต่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับแผนงานประจำปี 2565 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี เป็นแผนงานที่เกิดจากการบูรณาการแผนงานของหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับแผนระดับองค์กร (PEA) โดยนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะค้นหากิจกรรมสำคัญของแผนงาน เพื่อใช้ในการขับเคลื่อน หรือค้นหาปัจจัยเสี่ยงจากแผนยุทธศาสตร์ PEA และแผนกลยุทธ์ของสายงานฯ แล้วนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง รวมถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยง ทั้งนี้ได้ปรับให้สอดคล้องกับระบบประเมินคุณภาพ รัฐวิสาหกิจ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด กลยุทธ์ขององค์กรมาสู่แผนปฏิบัติการประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565 เสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้ในการขับเคลื่อน หรือเป็นเครื่องมือกำกับควบคุมการดำเนินงานของทุกกิจกรรม ของแผนงานดังกล่าวให้บรรลุวัตถุประสงค์กลยุทธ์ขององค์กร โดยมีการกำหนดแผนงาน/โครงการ/งาน ซึ่งทุกหน่วยงานในสายงานฯ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารการดำเนินงานรวมทั้งการติดตามและประเมินผลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

แผนปฏิบัติการปี 2565
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี

สารบัญ

หน้า

- **ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม**
  - แผนงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน 2
  - แผนงานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร 3
  - แผนงานชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA 4
- **ด้านการเงิน**
  - แผนงานบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 6
  - แผนงานเร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 9
  - แผนงานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 11
- **ด้านลูกค้า**
  - แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง DBWB 13
  - แผนงานการการสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ 14
  - แผนงานปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร 17
  - แผนงานพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า 21
  - แผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 23
  - แผนงานการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน 24
- **ด้านกระบวนการภายใน**
  - แผนงานการพัฒนา Strong Grid 26
  - แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย 27
  - แผนงานการติดตามและแก้ไขไฟดับในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 29
  - แผนงานการติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ 31
- **ด้านการเรียนรู้และพัฒนา**
  - แผนงานการยกระดับด้านการดำเนินงานด้านความปลอดภัย 34
  - แผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน 36
  - แผนงานการเตรียมความพร้อมการไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน 38
  - แผนงานการเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ. 39
  - แผนงานการจัดการความรู้ 40
- **ภาคผนวก**
  - Strategy Map สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2565
  - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติ ของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ปี 2565

1. Goal

1.1 Social and Environment

กฟอ.ศรีมหาโพธิ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลเพื่อสร้างความยั่งยืน	- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)	- คะแนน 80-100
		- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)	- ดัชนี ≤ 0.0929
		- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	- ร้อยละ 100
		- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน	- ร้อยละ 100
		- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)	- คะแนน 80-100
	- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)	- ดัชนี ≤ 0.0929
	- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	- ร้อยละ 100
	- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน	- ร้อยละ 100
	- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด *หมายเหตุ : รูปแบบกิจกรรม New Normal/ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงานฯ		
	1.2 ตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด *หมายเหตุ : รูปแบบกิจกรรม New Normal/ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงานฯ		
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงานฯ		
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	- จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟภ.กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เข้าร่วมกิจกรรม กฟข. ละ 350 คน (กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด) *หมายเหตุ : รูปแบบกิจกรรม New Normal/ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	3.1.ดำเนินการติดตั้งและจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามแผนงานการจัดระเบียบสายสื่อสารระยะที่ 2 ปี 2564 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 20 ส.ค. 2564 หนังสือเลขที่ ฝอภ.(ภ2) 502/2564 ลว. 17 ส.ค. 2564) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.2 จำนวน 104 เส้นทาง ระยะทาง 211.47 กม. กฟก.3 จำนวน 111 เส้นทาง ระยะทาง 227.30 กม. *หมายเหตุ : - ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารเป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก - การดำเนินงานจะเริ่มเมื่อได้รับงบประมาณ - กฟก.1 ดำเนินการแล้วเสร็จ (กฟก.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายตามแผนงานการจัดระเบียบสายสื่อสารระยะที่ 2 ปี 2563-2564 ครบถ้วนแล้ว) 3.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 3.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 3.1					
	3.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มีการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน (ที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ) ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจาก กธส.	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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 6</u> ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟข. ละ 1 ชุมชน	6.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า กับสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (สอศ.) การใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน กฟข. ละ 1 แห่งๆ ละ 50 คน *หมายเหตุ : รูปแบบกิจกรรม New Normal/ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	กฟอ.ศม. (รอแผน กฟก.1)	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน		
	6.2 นำพนักงานและลูกจ้างของ กฟภ. รวมทั้งช่างไฟฟ้าจิตอาสาจากโครงการ 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า และนักศึกษาที่ผ่านการอบรมฯ เข้าร่วมปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐานและการติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) พร้อมอบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัยให้กับพื้นที่สาธารณประโยชน์ **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ละ 15 แห่ง (ประกอบด้วย วัด โรงพยาบาล โรงเรียน อย่างละ 5 แห่ง)	กฟอ.ศม. (รอแผน กฟก.1)	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.3 กิจกรรม PEA ประชาร่วมใจระบบไฟมั่นคง **<u>เป้าหมาย</u>** - อบรมให้ความรู้ประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) จำนวน 100 คน - อาสาสมัครมีการแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องอย่างน้อยคนละ 1-2 เหตุการณ์ (Group line/facebook/social media)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน		
	6.4 กิจกรรมบันทึกนักประหยัดตัวน้อย **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดอบรมให้ความรู้นักเรียนเรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ประหยัด และปลอดภัย จำนวน 50 คน - นักเรียนประหยัดพลังงานลดลงร้อยละ 5 หลังจากเข้าร่วมโครงการ - นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ประหยัด และปลอดภัย หลังเข้ารับการอบรม อย่างน้อยร้อยละ 80	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน		

1. Goal

1.2 Finance

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

-

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 3.72
- 30,194 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ส่วนกลาง
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10. สถานที่**	**11. ช่วงเวลา**	**12. หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม (ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 3</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ ของปี 2565 **<u>เป้าหมาย</u>** มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่อนุโลมให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟฟ. ทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่จ่ายไฟ) รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบป.		
	3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ **<u>เป้าหมาย</u>** จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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)
	3.3 ติดตามหนี้ราชการก่อนเดือน ต.ค. 2564 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ต.ค.-ธ.ค.2565	ผบป.		
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หากไม่สามารถเก็บค่าปรับได้ ภายใน 30 วัน นับแต่วันตั้งหนี้ ต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. เพื่อดำเนินคดี **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100 รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบป.		
	3.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP *(ยกเว้น อยู่ระหว่างเจรจาต่อรองหรือดำเนินการตามกฎหมาย)* รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบป.		
	3.4.3 กซข. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผล ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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)
	3.5 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ ให้ครบถ้วน **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟฟ. รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบป.		
	3.6 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้ดำเนินคดีภายใน 1 ปี นับจากวันตั้งหนี้ ให้ครบถ้วนทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบป.		
	3.7 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย ตามอนุมัติ รผก.(ภ3) ลงวันที่ 30 พ.ย. 2563 ต่อท้ายหนังสือที่ ก.2 ฝบพ. 35087/2563 ลว. 30 ต.ค.2563					
	3.7.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กซข. **<u>เป้าหมาย</u>** แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	กฟอ.ศม.	ม.ค. 2565	ผบป.		
	3.7.2 คณะทำงาน ติดตามหนี้ที่มีหนี้คงค้างจำนวนบิลตั้งแต่ 6 บิลขึ้นไป และรายงานความคืบหน้าการติดตามในระบบ ETSx **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค. 2565	ผบป.		
	3.7.3 กซข. จัดทำ สรุปหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยเสนอตามลำดับชั้นและแจ้งคณะทำงานติดตามหนี้ในสังกัดฯ ดำเนินการ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน	กฟอ.ศม.	ม.ค. 2565	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)
	3.8 จัดเก็บค่าไฟฟ้าค้างชำระ สถานะวันที่ 31 ส.ค. 2564					
	3.8.1 ประเภทเอกชนรายย่อย	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ก.ย.2565	ผบป.		
	<u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 616.277 ล้านบาท *(มูลหนี้ของลูกหนี้ที่ขอผ่อนชำระ ดำเนินคดี หรืองดจ่ายกระแสไฟฟ้า สามารถนำมาเป็นผลการดำเนินงานได้)* รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป					
	3.8.2 ประเภทเอกชนรายใหญ่	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ก.ย.2565	ผบป.		
	<u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 151.802 ล้านบาท รายงานผลทุกวันที่ 15 ของเดือนถัดไป					
<u>แผนงานที่ 4</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2565 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2564 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ก.ย.2565	ผบป.		
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2565 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-เม.ย.2565	ผบป.		
	- กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 2	กฟอ.ศม.	เม.ย.-มิ.ย.2565	ผบป.		
	- กรณีจัดเก็บรายได้ไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมาย ประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟอ.ศม.	ก.ค.-ก.ย.2565	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)
	4.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างปี 2565 (ค่าสมทบการก่อสร้าง, ค่าบริการฯ รายปี) **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างปี 2565 ภายใน 45 วัน หลังจากตั้งหนี้ในระบบ SAP จากยอดในระบบ TAMS - หลังจากวันครบกำหนด (45 วัน) หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ติดตามทวงถามให้ชำระครบถ้วนทุกราย ไม่เกิน 15 วัน - กรณีไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้หลังจากมีการทวงถาม ให้ส่งเรื่องให้ ผกม.กอก. เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายทุกราย ภายใน 15 วัน	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ก.ย.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบป.		
	4.3 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2566 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟอ.ศม.	ต.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
<u>แผนงานที่ 5</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 25 มี.ค. 2564 (หนังสือที่ กธส. (กธ) 311/2564 ลว. 7 มี.ค. 2564)	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 95 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้ *หมายเหตุ : การเร่งรัดปิดงานก่อสร้างค้างนานตามแผนการปิดงานปี 2565 อยู่ในค่าดัชนีความสำเร็จของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ด้าน Network รายงานผลภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ. 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> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	6.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด **<u>เป้าหมาย</u>** ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.1 รอค่าเป้าหมาย รายงานภายในสิ้นเดือนของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	6.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) **<u>เป้าหมาย</u>** ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 ซึ่งเกณฑ์ประเมินระดับ 5 มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท ไม่เกินร้อยละ 92 รายงานภายในสิ้นเดือนของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		

2. Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ระดับ 4.4788
		: กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)	- ระดับ 4.4756
		: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)	- ระดับ 4.4671
		: กลุ่มภาครัฐ (ราชการและรัฐวิสหากิจ)	- ระดับ 4.4939
		: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)	- ระดับ 4.4234
		- สัดส่วนประเภทการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	- ร้อยละ 100
		- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด	- ร้อยละ 50
		- การทบทวน/ปรับปรุง SLA ของกระบวนการให้บริการ	- 2 กระบวนการ
		- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟภ.	- ร้อยละ 40

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด	- ร้อยละ 50

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.1,2,3 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝลต. และ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันของเดือนถัดไป	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบค.		
<u>แผนงานที่ 3</u> การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) **<u>เป้าหมาย</u>** - ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ฝอภ.(ภ3) 261/2563) - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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>แผนงานที่ 4</u> แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) 4.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบค. KAMR		
	4.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบค. KAMR		
	4.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) **<u>เป้าหมาย</u>** การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 182 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 61 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Status (ร้อยละ 100) กฟก.1 จำนวน 333 ราย	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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)
	4.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) **<u>เป้าหมาย</u>** การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค. KAMR		
	4.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus **<u>เป้าหมาย</u>** - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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)
	4.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus **<u>เป้าหมาย</u>** - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส/สายงาน - ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค. KAMR		
	4.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.1 จำนวน 26 กฟฟ. *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค. KAMR		
	4.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/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. 2565	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)
	4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค.		
<u>แผนงานที่ 5</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟฟ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวม ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	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)
	5.1.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 5.1.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.1 (26 กฟฟ.) จำนวน 312 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.1 (26 กฟฟ.) จำนวน 312 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.1 (26 กฟฟ.) จำนวน 104 ราย *หมายเหตุ : กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	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)
	5.1.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, 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 **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส.* ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (หนังสือที่ กลพ.(สพ)13/2564 ลว. 8 ม.ค. 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box)	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	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)
	5.1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.1,2,3 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค.		
	5.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.1 จำนวน 7 แห่ง	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	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>แผนงานที่</u> 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง					
	6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย **<u>เป้าหมาย</u>** จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค.		
	6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา **<u>เป้าหมาย</u>** จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2563-2564 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค.		
	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง					
	6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	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)
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2 - กฟก.1,2,3 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ผบค.		
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับและข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	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>แผนงานที่ 7</u> การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 พ.ย. 2564 หนังสือเลขที่ กกต. 462/2564 ลว. 17 พ.ย. 2564)	7.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)					
	7.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านและไม่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน.	กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	คณะทำงาน		
	<u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่าน/เคยผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก					
	- กำหนดแผนงานรักษามาตรฐานฯ และแนวทางการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)		มี.ค.-ก.ย.2565	คณะทำงาน		
	- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่าน/เคยผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก		มี.ค.-ก.ย.2565	คณะทำงาน		
	- กฟฟ.ที่ไม่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ให้ดำเนินการตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)		มี.ค.-ก.ย.2565	คณะทำงาน		
	- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน		ต.ค.2565	คณะทำงาน		
	7.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต.	ม.ค.-มี.ค.2565	คณะทำงาน		
	<u>เป้าหมาย</u> - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองฯ ภายในปี 2565-2567 - สำหรับ กฟย. ขอให้ รผก.(ภ3) และ ผชก.(ก1) พิจารณาการสมัครรับรองมาตรฐานฯ ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ กรณีที่ไม่สมัครฯ ขอให้ กฟข. ดำเนินการตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) (ตามข้อ 7.1.1) - สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. ที่เคยได้รับการรับรองมาตรฐานฯ มาแล้ว ขอให้ รผก.(ภ3) และ ผชก.(ก1) พิจารณาการสมัครฯ ได้ตามความเหมาะสม					

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 8</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	8.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 **<u>เป้าหมาย</u>** จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบค.		
	8.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบค.		
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ฝอภ.(ภ3)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบค.		
	- สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวมของ กฟก.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบค.		

3. Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 ระบบจำหน่าย ที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- 2.23 ครั้ง/ราย/ปี
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม	- 0.510 ครั้ง/ราย/ปี
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	- 53.52 นาที/ราย/ปี
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม	- 9.350 นาที/ราย/ปี
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- ร้อยละ 5.40
- ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในพื้นที่นิคมอุสาหกรรม	- ระดับ 4.4788

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมาย
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมาย
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม	- รอค่าเป้าหมาย
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	- รอค่าเป้าหมาย
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมาย
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) นิคมอุตสาหกรรม	- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- รอค่าเป้าหมาย
- ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในพื้นที่นิคมอุสาหกรรม	- 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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนายกระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid)	1.1 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.2 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 4 กฟฟ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.1 รอค่าเป้าหมาย	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.4 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) เฉพาะระบบจำหน่าย 22 เควี โดยใช้ข้อมูลจาก OMS **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส กฟก.1 ลดลงร้อยละ 10	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.6 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 13,116.00 กม.	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.7 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) **<u>เป้าหมาย</u>** - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
<u>แผนงานที่ 2</u> การควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	2.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) **<u>เป้าหมาย</u>** กำหนดเป้าหมายภายในเดือน มี.ค. 2565 (เป้าชั่วคราว)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-มี.ค.2565	คณะทำงาน ผปบ.		
	2.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน 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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน ผมต. ผบป.		
	2.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผมต.		
	2.5 จัดทำแผนปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ จากการวิเคราะห์โหลดหม้อแปลง โดยใช้โปรแกรม LDCad ผลจากไตรมาส 4 ปี 2564					
	2.5.1 จัดลำดับความสำคัญของแผนงานปรับปรุงฯ จัดทำงบประมาณ, แผนความต้องการพัสดุ และแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ (ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ. ผกส.		
	2.5.2 ดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเพื่อแก้ไขปัญหาจากข้อ 2.5.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ. ผกส.		

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)
<u>แผนงานที่ 3</u> การติดตามและแก้ไขไฟดับ พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	3.1 รายงานผลการประเมินสถานะค่าดัชนี SAIFI&SAIDI พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	3.2 รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมเพื่อระบุอุปกรณ์ทำงาน/สาเหตุ/แก้ไขปัญหาฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	3.3 รายงานการตรวจสอบวิเคราะห์ระบบป้องกันทำงานผิดปกติสำหรับเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	3.4 งานวิเคราะห์ Contingency N-1 ของ Close Loop 115 kV ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	3.5 งานเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้าและสายส่งระบบ 115 kV เพื่อขออนุมัติการจ่ายไฟแบบ Close Loop Circuit ระบบ 115 kV ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.6 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าทั้งระบบสายส่ง, ระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน APSA พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามระยะเวลาที่กำหนดใน APSA และรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	3.7 ดำเนินการตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าทั้งระบบสายส่ง, ระบบจำหน่ายแรงสูง พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	3.8 สำรวจระบบไฟฟ้าทั้งระบบสายส่ง, ระบบจำหน่ายแรงสูง เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS2000) พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม					
	3.8.1 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ภายในเดือน มี.ค. 2565 กฟก.1 จำนวน 11 นิคม 11. นิคมอุตสาหกรรม โรจนะ ปราจีนบุรี (กฟอ.ศม.)	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	3.8.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าจากข้อ 3.8.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลไตรมาสที่ 2-4	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 ระบบจำหน่าย ที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OM2 ยกระดับคุณภาพระบบจำหนายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ

4. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OM2 ยกระดับคุณภาพระบบจำหนายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ

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) งบอื่น ๆ	**รวม (ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ	1.1 รายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องฐานข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำของปี 2565 ซึ่งจะได้ผลของค่าดัชนีฯ ดังกล่าว ณ ตอนสิ้นปี 2565 และนำเสนอขออนุมัติผลค่าดัชนี SAIFI&SAIDI ระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อใช้เป็น Baseline สำหรับตั้งค่าเป้าหมาย ปี 2566 เป็นต้นไป **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.2 รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อระบุอุปกรณ์ทำงาน/สาเหตุ/แก้ไขปัญหาฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน APSA **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 33 ของหม้อแปลงที่มีอยู่ทั้งหมดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.4 สำรวจระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำอย่างน้อยร้อยละ 33 เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS2000)					
	1.4.1 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ เป้าหมาย ร้อยละ 100 ภายในเดือน มี.ค. 2565	กฟอ.ศม.	ม.ค.-มี.ค.2565	ผปบ.		
	1.4.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าจากข้อ 1.4.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลไตรมาสที่ 2-4	กฟอ.ศม.	เม.ย.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.5 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ					
	1.5.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 7,944 เครื่อง	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.5.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 3,702 เครื่อง	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.6 งานซ่อมหม้อแปลงชำรุดเพื่อสำรองคงคลังใช้งานปรับปรุงระบบจำหน่ายและแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง					
	1.6.1 ซ่อมแซมหม้อแปลงขดลวดชำรุด **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 80 เครื่อง	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	1.6.2 ซ่อมแซมหม้อแปลงชำรุดเล็กน้อย **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 150 เครื่อง	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		

4. Learning and Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลเพื่อสร้างความยั่งยืน	- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล	- ร้อยละ >95-100
		- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)	- ดัชนี ≤0.0882
		- ได้รับรางวัล CSR ระดับนานาชาติหรือการรับรองการรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐานสากลทั้งในหรือต่างประเทศ	- 2 รางวัล/การรับรอง
		- ความสำเร็จของกระบวนการ GRC	- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล	- ร้อยละ >95-100
	- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)	- ดัชนี ≤0.0882

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)
<u>แผนงานที่ 1</u> การยกระดับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล	1.1 การฝึกทักษะการปฏิบัติงานและการป้องกันอุบัติเหตุ 1.1.1 จัดฝึกทักษะการปฏิบัติงานและทบทวนการป้องกันอุบัติเหตุ ณ ลานฝึกประจำ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. (1) ฝึกซ้อมทบทวนและป้องกันอุบัติเหตุที่เคยเกิดขึ้นอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (2) ฝึกซ้อมเพื่อทบทวนและป้องกันอุบัติเหตุที่เพิ่งเกิดขึ้นทันทีที่เกิดอุบัติเหตุ	กฟอ.ศม.	ม.ค.-.ธ.ค.2565	ผปบ. ผกส. ผมต. กฟย.ศมส. กฟย.ทต.		

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)
	(3) ฝึกซ้อมและทบทวนการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** ฝวบ., ฝปบ., กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการ					
	1.2 นำ Application PEA WeSafe ออกใช้งานเต็มรูปแบบ 1.2.1 จัดฝึกอบรมการใช้งาน Application PEA WeSafe (ส่วนเพิ่มเติม) ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-มี.ค.2565	จป.(ว)		
	1.2.2 ติดตามและประเมินผลใช้งาน Application PEA WeSafe ทุกไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** ฝวบ., ฝปบ., กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการ	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	จป.(ว)		
	1.3 การดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย (Safety Standard Operation Procedure : SSOP) สำหรับการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ดังนี้ 1.3.1 งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 1.3.2 งานซ่อมแซมปรับปรุงบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเหนือดิน 1.3.3 งานก่อสร้าง 1.3.4 งานฮอทไลน์ **<u>เป้าหมาย</u>** ฝวบ., ฝปบ., และ กฟฟ. ทุกแห่ง ดำเนินการและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ. กฟย.ศมส. กฟย.ทต. ผกส.		

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)
	1.4 การฝึกอบรมเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.) ประจำสำนักงาน กฟข. และ กฟฟ. ชั้น 1-3 เพื่อเรียนรู้งานด้านระบบไฟฟ้า, งานก่อสร้าง และการดูแลด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการจัดฝึกอบรม	กฟอ.ศม.	ม.ค.-มี.ค.2565	จป.(ว)		
<u>แผนงานที่ 2</u> งานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอนงาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ละไม่น้อยกว่า 200 คน	กฟอ.ศม.	ม.ค.-มิ.ย.2565	จป.(ว)		
	2.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 2.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช๊อตกราวด์) และได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟข.กำหนดเป้าหมายจำนวนตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ทุกชุดปฏิบัติงาน จป.(ว)		

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)
	2.2.3 ดำเนินการตามแผนยกระดับการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัย PEA-SMS มาตรฐานที่ 1-7 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกหน่วยงาน กฟข. ดำเนินการครบถ้วนตามมาตรฐานที่ 1-7 รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	จป.(ว)		
	2.2.4 ดำเนินการจัดทำแผนงานตรวจสอบการพาดสายเคเบิลสื่อสารและอื่นๆ จุดเสี่ยงที่มีรถผ่านตามถนนสายหลัก ในพื้นที่รับผิดชอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** - กำหนดแผนงานตรวจสอบจำนวนทุกถนนสายหลัก (ทางหลวง/ทางหลวงชนบท) ของปี 2565 ในพื้นที่ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 4 ของปี 2565 - ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผลทุกไตรมาส *หมายเหตุ : บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสาร และอื่นๆ (ตามหนังสือที่ กบว.(ภ3) 525/2561 ลว. 24 พ.ค. 2561) หรือตามฉบับที่มีการปรับปรุงของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผปบ.		
	2.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน - ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ. ดำเนินการบริเวณทุกทางแยกถนนสายหลักของแต่ละ กฟฟ. ทั้งหมด และรายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐาน การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน การปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	3.2 ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ต่างๆ ตามเกณฑ์ ข้อ 3.1 **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ในสังกัด ได้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง , ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 กฟส. จำนวนร้อยละ 80, ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 กฟย. จำนวนร้อยละ 80, ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟฟ.ชั้น 1-3 ทั้งหมด 26 แห่ง , กฟส. ทั้งหมด 18 แห่ง , กฟย. ทั้งหมด 25 แห่ง)	กฟอ.ศม. กฟย.ศมส. กฟย.ทต.	ก.ค.-ต.ค.2565	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	- การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 7.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข **<u>เป้าหมาย</u>**	กฟอ.ศม. กฟย.2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงานฯ		
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ก.พ.2565	คณะทำงานฯ		
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. , ฝอภ.(ภ3) เพื่อพิจารณากลั่นกรองกิจกรรม	กฟอ.ศม.	ม.ค.-มี.ค.2565	คณะทำงานฯ		
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม	กฟอ.ศม.	ม.ค.-มี.ค.2565	คณะทำงานฯ		
	- ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข กฟก.1 ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงานฯ		
	7.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง **<u>เป้าหมาย</u>** สรุปผลครบถ้วนตามแผนงานของแต่ละหน่วยงาน	กฟอ.ศม.	ต.ค.-พ.ย.2565	คณะทำงานฯ		
	7.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร ปี 2565 **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือน ธ.ค. 2565	กฟอ.ศม.	พ.ย.-ธ.ค.2565	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 8</u> การจัดการความรู้	- ดำเนินการตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ขององค์กร (1) แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ (2) จัดทำแผนการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการจัดการความรู้ขององค์กร (3) ติดตามและรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการ	กฟอ.ศม.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ก.พ.2565 ก.พ.-มิ.ย.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน ผบห. คณะทำงาน คณะทำงาน		

ภาคผนวก

ร่าง Strategy Map สายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2565

GOAL

FINANCE

Build Financial Strength

SOCIAL

Build strong relationship with stakeholders

ENVIRONMENT

Energy Efficiency Improvement

CUSTOMER

Satisfying Customers and Engaged Stakeholder

ENVIRONMENT FINANCE SOCIAL

SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวังและความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

FINANCE SOCIAL

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

New Market

INTERNAL PROCESS

Operational Management Process

FINANCE SOCIAL

OM1การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง

FINANCE SOCIAL

OM2 ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า

Grid Modernization Process

L&G

Organizational Capital

FINANCE SOCIAL ENVIRONMENT

OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

Human Capital Management

Digital Technology

FINANCE

DT2 พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security และการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล

Corporate Innovation System

Regulatory & Standard Process

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีมหาโพธิ
ที่ ก.๑ศม.(บห)๐๐๒/๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๕

.....

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติและการทำรายงานผลการดำเนินกิจกรรมแผนปฏิบัติเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๕ ดังนี้.-

ก. คณะกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ

๑. ผจก.กฟอ.ศม.	ประธานคณะทำงาน
๒. รจก(ท)	รองประธาน
๓. รจก.(บ)	รองประธาน
๔. ผชน.๙	กรรมการ
๕. นบท.๙	กรรมการ
๖. ผจก.กฟย.ศมส., กฟย.ทต.	กรรมการ
๗. หผ.ทุกแผนก	กรรมการ
๘. พคค.๕	กรรมการ
๙. นทน.๔ (จป.ว)	กรรมการ
๘. นายธีระพงษ์ จันทร์อิ่ม ชผ.ปบ.	กรรมการและเลขานุการ

ข. คณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ

๑. ด้านการเงิน

๑.๑ นางทิพย์วรรณ	เกียรติมั่น	รจก.(บ)	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๑.๒ นางสมหมาย	อินทีวร	หผ.บป.	อนุกรรมการ
๑.๓ นางณัฐธยาน์	มานพ	ชผ.บป.	อนุกรรมการ
๑.๔ นางสาวปรวีย์	สมใจนึก	นบช.๔ ผบป.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๒. ด้านลูกค้า

๒.๑ นายจิรันธนิน	นราเศรษฐวัฒน์	รจก.(ท)	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๒.๒ นายศรนรินทร์	แหลมคม	หผ.บค.	อนุกรรมการ
๒.๓ นายวีระพจน์	โพธิโสภณ	ชผ.บค .	อนุกรรมการ
๒.๔ นายคงฤทธิ์	ไพเราะ	พชง.๕ ผบค.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๓. ด้านกระบวนการภายใน

๓.๑ นายธัญสิทธิ์	ชาตะพา	นบท.๙	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๓.๒ นางนิตยา	เผ่าจินดา	หผ.บห.	อนุกรรมการ
๓.๓ นายเมธา	จิตประกอบ	หผ.มต.	อนุกรรมการ
๓.๔ นายธีระวัฒน์	สืบจากหล้า	หผ.ปบ.	อนุกรรมการ
๓.๕ นางสาวณันชิมา	เฮ่ประโคน	นบช.๕ ผบป.	อนุกรรมการและเลขานุการ

/ด้านการเรียนรู้

๔. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

๔.๑ นายศรนรินทร์	แหลมคม	หผ.บค.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๔.๒ นายธีระพงษ์	จันทร์อิ่ม	ชผ.ปบ.	อนุกรรมการ
๔.๓ นายรุทสรรค์	จันทร์เพียร	พชง.๖ ผปบ.	อนุกรรมการ
๔.๔ นายชาญวิทย์	วรรณประเสริฐ	พชง.๕ ผมต.	อนุกรรมการ
๔.๕ นายวีระพล	หอระดี	พคค.๕	อนุกรรมการ
๔.๖ นายทัศน์พล	รุ่งเรือง	วศก.๖ ผกส.	อนุกรรมการและเลขานุการ

๕. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๕.๑ นายสุรชัย	เต้าสุวรรณ์	ผชน.๙	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๕.๒ นายสมชาย	ชำนิเขตรการ	หผ.กส.	อนุกรรมการ
๕.๓ นายพยัคฆ์ชัย	พรมเทา	ชผ.มต.	อนุกรรมการ
๕.๓ นายจักร์ริน	เกตุเล็ก	พชง.๖ ผกส.	อนุกรรมการ
๕.๔ นายณัฐวุฒิ	วิเชียร	พชง.๔ ผกส.	อนุกรรมการ
๕.๖ นางสาวธัญญาภรณ์	จันดี	นทน.๔ (จป.ว)	อนุกรรมการและเลขานุการ

<u>โดยมีหน้าที่ดังนี้</u>

๑. จัดทำแผนและรายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๕
๒. เร่งรัดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน
๓. กำหนดให้หัวหน้าคณะอนุกรรมการในแต่ละด้านนั้น ช่วยดูแลกำกับแผนงานให้เรียบร้อย

ทั้งนี้ โดยให้ ชผ.ปบ. มีหน้าที่ประสานงาน ตรวจสอบ เรียบเรียงและจัดทำหนังสือแผน พร้อมทั้งรายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟอ.ศรีมหาโพธิ ประจำปี ๒๕๖๕

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายทวีศักดิ์ เกิดทรัพย์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีมหาโพธิ

P PROVINCIAL

E ELECTRICITY

A AUTHORITY

WWW.PEA.CO.TH