



PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

Brightness for *Life* Quality
สว่างทั่วทิศ สร้างคุณภาพชีวิตทั่วไทย

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

(ปรับปรุงครั้งที่ 1/2562)



Brightness for *Life* Quality

"สว่างทั่วทิศ สร้างคุณภาพชีวิตทั่วไทย"

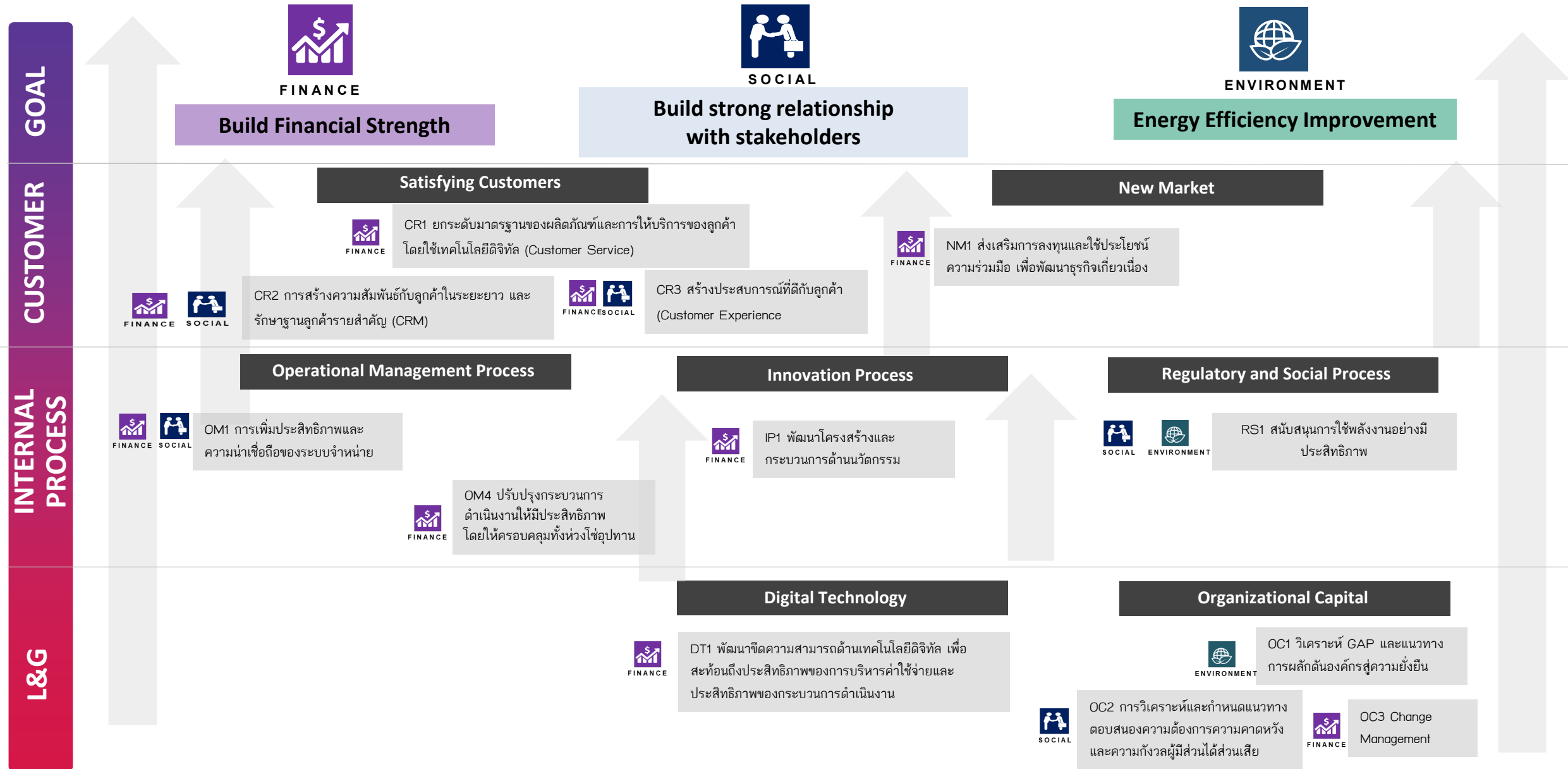
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านบึง

บทนำ

ด้วยสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 และจัดทำร่างแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 ให้มีความสอดคล้องตามแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ตัวชี้วัดระดับองค์กร รวมถึงแผนแม่บทและนโยบายต่างๆ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมมุมมองทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านGoal, ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition), ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) และด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth) โดยรองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้เห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 (ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 2562) เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562

ในการนี้ คณะกรรมการและคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 และจัดทำร่างแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2563 โดยให้มีความสอดคล้องตามแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) และเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) สายงานการไฟฟ้าภาค 3 ข้างต้น ซึ่งมุมมองแต่ละด้านประกอบด้วยโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมต่างๆ ที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ตลอดทั้งนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานให้สามารถผลักดันยุทธศาสตร์ของ กฟภ. ให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

Strategy Map ประจำปี 2563





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

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

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2563 (ปรับปรุงครั้งที่ 1/2562)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal 1.1 Social and Environment	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	-	-	-	1-2
			OC1.2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	-	-	0.105	2
			OC1.3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	1.266	-	3-4
			OC1.4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	-	-	-	5
	OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ฯลฯ	-	-	0.030	6
			OC2.2 การจัดเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	0.030	0.540	7
			OC2.3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ	-	-	0.600	7
			OC2.4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ	-	-	1.594	8-9
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้	RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	-	-	-	10
				-	-	-	
			RS1.2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	-	0.585	-	11
สรุป : 10 แผนงาน 22 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	-	1.881	2.869	
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	4.750			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563			หน้า
				(ล้านบาท)			
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)	ROA1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	-	-	-	12
			ROA2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	-	-	-	12
			ROA3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	12-17
			ROA4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	17-18
			ROA5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	19
			ROA6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	-	-	-	19-20
			ROA7 ความสำเร็จในการจัดซื้อวัสดุ	-	-	-	20
	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- การบริหารค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน CPI-X - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	CPI-X1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	21
			CPI-X2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm	-	-	-	21
สรุป : 9 แผนงาน 18 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	-			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย - ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่ - ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	-	-	-	22-23
			CR1.2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	-	-	-	23-24
			CR1.3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	-	-	-	25
			CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลองค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ	-	0.190	-	26-28
			CR1.5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	4.000	-	29
			CR1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Markrt Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	-	6.012	-	30-35
			CR1.7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	5.600	-	-	35
			CR1.8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า	-	-	-	36-40
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	-	23.545	-	41-49
			CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	49-50
			CR2.3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	0.234	-	50
	CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	CR3.1 การพัฒนา PEA Customer Journey	-	16.200	-	51
	NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	52-55
สรุป : 13 แผนงาน 37 กิจกรรม	4 กลยุทธ์	8 เกณฑ์วัด	รวม	5.600	50.181	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	55.781			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและนำเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่ง ของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ 1 (คพจ.1) OM1.2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชพ.3) OM1.3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) OM1.5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	56-58 58 58-65 66-67 67
	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนากระบวนการ การจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	IP1.1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	-	-	-	68-70
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน สำหรับ ผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) - จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	-	71
สรุป : 7 แผนงาน 43 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	14 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2563	-			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2563 (ล้านบาท)			หน้า	
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)		
4. Learning and Growth	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	-	0.400	-	72-73	
			DT1.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	-	-	-	74	
			DT1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจและพัฒนาการส่งเสริม Digital	-	-	-	74	
	OC1 วิเคราะห์ GAR และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน	OC2.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	-	0.060	-	75	
			OC2.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	-	12.240	-	76-77	
	OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	OM4.1 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	-	-	-	78	
			OM4.2 การไฟฟ้าดีเด่น	-	1.260	-	79	
	สรุป : 7 แผนงาน 14 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	12.700	-	
				รวม งบประมาณประจำปี 2563	12.700			

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ.
(Disabling Injury Index : vDI)
4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100

- ดัชนี 0.0978
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ.
(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	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด กิจกรรมที่ดำเนินการ (1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ (2) จัดกิจกรรม Zero Tolerance (3) ตรวจสอบติดตาม ภายใน (4) รายงานผลให้ ผสส.กอก.(ก.2)	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานโปร่งใส,กอก.(ก2)	คณะทำงานการไฟฟ้า โปร่งใส กฟอ.บ้านบึง ผบห.	(ผวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานตรวจสอบประเมินฯ	คณะทำงานตรวจสอบประเมิน กฟภ.2	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานตรวจประเมินฯ	คณะทำงานตรวจประเมิน กฟผ.2 ดำเนินการ	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม	2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟผ. และ กฟฟ. ในสังกัด) เข้าร่วมกิจกรรม กฟผ. ละ 200 คน	สำนักงานเขต+ ชป กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กอก.(2)	รอกำหนดการของ กฟผ.2 กฟอ.บ้านบึง เข้าร่วม	(3) 0.035 (กฟท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.035
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า ในด้านงานก่อสร้าง , มิเตอร์ ปฏิบัติการฯ และออนไลน์ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟผ. ละ 200 คน <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> <u>1. จัดทดสอบสมรรถนะร่างกาย ทักษะ พชง.ลชง.</u> <u>2. จัดส่งพนักงานเข้าฝึกอบรมตามที่ กฟผ.๒ กำหนด</u>	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-มี.ค.	กวว.(ก2)	ผกส. กฟอ.บ้านบึง ผบ. กฟอ.บ้านบึง ผมต. กฟอ.บ้านบึง กำหนดการภายในสัปดาห์ แรกของเดือน มี.ค.63 จป.(ว)	(2) 0.312	0.312

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากยา KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อศกกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> <u>1. จัดทำกิจกรรม KYT มือชี้ปากยาทุกครั้งทีปฏิบัติงานพร้อมด้วยรูป</u> <u>2. รายงานผลการทำ KYTพนักงาน จัดส่งให้ กฟผ.๒ ตามระยะเวลาที่กำหนด</u>	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กาว.(ก2)	ผกส. กฟอ.บ้านบึง ผบ. กฟอ.บ้านบึง ผมต. กฟอ.บ้านบึง จป.(ว) ตรวจสอบติดตาม	(2) 0.030	0.030
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.อช.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กาว.(ก2) , กฟจ.	รอกำหนดการจาก กฟผ.2 กฟอ.บ้านบึง เข้าร่วมกิจกรรม	(2) 0.050	0.050
	3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยงที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ทุกจุดเสี่ยง - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> <u>1. ตรวจสอบการพาดสายสื่อสารในจุดที่มีรถสัญจรให้เป็นไปตามมาตรฐาน</u> <u>1. รายงานผลตามระยะเวลาที่ กฟผ.๒ กำหนด</u>	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2),กรส.(ก2)	ผบ. กฟอ.บ้านบึง ตรวจสอบสายสื่อสารตามแผน Patrol ทุกเดือน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> 1. ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่เป็นจุดเสี่ยง ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน 2. สำรวจ ออกแบบ งบประมาณการ ของงบประมาณไปที่ กฟผ.๒ เพื่อปรับปรุง	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผบ. กฟอ.บ้านบึง	(2) 0.030	0.030
แผนงานที่ 3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.4 การจัดวางระบบบริหารจัดการงานด้านความปลอดภัย PEA Safety Management System : PEA-SMS 3.4.1 จัดทำทะเบียนกฎหมาย ข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย 3.4.2 ประกาศเจตนารมณ์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย 3.4.3 จัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของหน่วยงานพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ 3.4.4 จัดทำทะเบียนหลักสูตรการอบรมทุกตำแหน่งที่จำเป็นต้องผ่านการอบรม 3.4.5 ดำเนินการสำรวจและจัดทำบัญชีเครื่องมือ/เครื่องใช้และ อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย 3.4.6 ฝึกอบรมและฝึกซ้อมอัคคีภัย 3.4.7 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หรือแหล่งความรู้ PEA -SMS ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่แก่พนักงาน 3.4.8 ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่แก่พนักงานรายงานการเผยแพร่ ความรู้ PEA-SMS ให้จัดส่งพร้อมรายงานการจัดทำ PSC ประจำเดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน	กฟอ.บ้านบึง	มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 ต.ค. 63 ม.ค. 63 ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ทุกแผนก จป. (ว)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ก2)779 ลว.12 ก.ย.2562 เป้าหมาย 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 (เส้นทางที่มีคอนสตรัคติดตั้งอยู่แล้ว) กฟภ.2 จำนวน 32 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 200 กม. กิจกรรมที่ดำเนินการ จัดระเบียบสายสื่อสาร (ที่มีคอนสตรัคติดตั้ง) ตามที่ กฟภ.๒ กำหนด (32 เส้นทาง)	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบส.(ก2)	ผบ.บ. กฟอ.บ้านบึง	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 (เส้นทางที่ไม่มีคอนสตรัคติดตั้งอยู่) กฟภ.2 จำนวน 183 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 579 กม. กิจกรรมที่ดำเนินการ จัดระเบียบสายสื่อสาร (ที่ไม่มีคอนสตรัคติดตั้ง) ตามที่ กฟภ.๒ กำหนด (183 เส้นทาง)	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบส.(ก2)	ผบ.บ. กฟอ.บ้านบึง		
	4.1.2 จัดระเบียบนอกเหนือจาก4.1 กฟภ.ละ 10 กม. กิจกรรมที่ดำเนินการ จัดระเบียบสายสื่อสาร นอกเหนือจากข้อ 4.1 อีก 10 วงจร-กม.	กฟอ.บ้านบึง		กบส.(ก2)	ผบ.บ. กฟอ.บ้านบึง		
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ปรับปรุงข้อมูลตามผลการจัดระเบียบสายสื่อสาร พร้อมทั้งลงข้อมูล TAM 1. รายงานผลข้อมูล TAM ให้ กฟภ.๒ ตามระยะเวลาที่กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ก.ย.2563	กบส.(ก2)	ผบ.บ. กฟอ.บ้านบึง	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ ๔

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ ๔

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.ชุมชนที่ได้รับ การคัดเลือกได้แก่ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบ้านบางชัน โครงการต่อเนื่อง 4 ปี (2561 - 2564)	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ฝสส. กำหนด (ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบ้านบางชัน) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟภ.จบ. กฟอ.แหลมสิงห์	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟจ.จบ. และ กฟอ.แหลมสิงห์	(3) 0.010 (ฝสส. จัดสรร งบประมาณให้)	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกได้แก่ชุมชนบ้านไร่ แผ่นดินบางชัน โครงการต่อเนื่อง 4 ปี (2561 - 2564)	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย ตามที่ ผสส. กำหนด (ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบางชัน) ดำเนินการในไตรมาส 3	กฟจ.จบ. กฟอ.แหลมสิงห์	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟจ.จบ. และ กฟอ.แหลมสิงห์	(2) 0.010	0.010
	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2564 (ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบาง ชัน) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4/2563	กฟจ.จบ. กฟอ.แหลมสิงห์	ต.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟจ.จบ. และ กฟอ.แหลมสิงห์	(3) 0.180 (ผสส. จัดสรร งบประมาณให้)	0.180
แผนงานที่ 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง ให้ชุมชนสำคัญ ชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกได้แก่ชุมชนบ้านไร่ แผ่นดินบางชัน โครงการต่อเนื่อง 4 ปี (2561 - 2564)	- ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนสำคัญ ปี 2563 กฟก.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟฟ้า (ชุมชนไร่แผ่นดิน) เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนด	จ.จันทบุรี กฟอ.แหลมสิงห์ จ.จันทบุรี กฟอ.แหลมสิงห์	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟจ.จบ. และ กฟอ.แหลมสิงห์	(3) 0.200 (ผสส. จัดสรร งบประมาณให้)	(3) 0.200

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟข.ละ 1 ชุมชน กฟอ.บปก.(ชุมชนตลาดบางวัว)	4.1 ให้ความรู้ด้านศึกษาอาชีพศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบัน การศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน เป้าหมาย ตามที่ ผสส. กำหนด 1) อบรมให้ความรู้ด้านศึกษา สอศ. 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐาน ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน	กฟอ.บปก.	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟอ.บปก.	(3) 0.3614 (ผสส. จัดสรร งบประมาณให้)	(3) 0.3614
	4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชาชนร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับ เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป เป้าหมาย เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด	กฟอ.บปก.	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟอ.บปก	(3) 0.0504 (ผสส. จัดสรร งบประมาณให้)	(3) 0.0504

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟอ.บปก.(ชุมชนตลาดบางวัว)	4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา <u>เป้าหมาย</u> เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด	กฟอ.บปก.	ม.ค.-พ.ย.2563	กกก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟอ.บปก	(3) 0.0295 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	(3) 0.0295
	4.4 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> เป้าหมายตามที่ ผสส. กำหนด	กฟอ.บปก.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกก.(ก2)	ดำเนินการที่ กฟอ.บปก	(3) 0.0899 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	(3) 0.0899
แผนงานที่ 5 โครงการปันน้ำใจคืนความสุขสู่ผู้ต้องขังราชทัณฑ์	5.1 จัดอบรมการตัดต้นไม้ตามหลักวิชาการให้กับผู้ต้องขังราชทัณฑ์ เตรียมความพร้อมก่อนขึ้นสู่สังคม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5 แห่ง โดยให้ กกฟ.จัดรวมงานรายงานผลการดำเนินการไม่เกินไตรมาสที่3	กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	มค.- กย.2563	กบข.(ก2) กกก(ก2)	ดำเนินการเฉพาะ กฟฟ. ประจำจังหวัด	ในแผนฝึกอบรม	

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 Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด กิจกรรมที่ดำเนินการ <u>(1) ออกมาตรการประหยัดพลังงาน (เปลี่ยนหลอดไฟ, เช็กระบบ, Safe mode)</u> <u>(2) รายงานผลเปรียบเทียบค่าไฟแต่ละเดือน</u>	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	คณะกรรมการ Green office คณะกรรมการ หมวด 3 (ผมต.)	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด กิจกรรมที่ดำเนินการ <u>(1) ออกมาตรการประหยัดพลังงาน</u> <u>(2) รายงานผลเปรียบเทียบค่าน้ำมันแต่ละเดือน</u>	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	คณะกรรมการ Green office คณะกรรมการ หมวด 3 (ผมต.)	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟผ.กำหนด กิจกรรมที่ดำเนินการ <u>(1) รายงานการใช้กระดาษตามระยะเวลาที่ กฟผ.2 กำหนด</u>	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2)	ผบห.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 สนับสนุนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย 1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟผ.2 2) แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินของ กฟผ.2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟผ.2 กิจกรรมที่ดำเนินการ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟผ.บึง	กฟอ.บ้านบึง	พ.ย.-ธ.ค. 2562	คณะกรรมการ	คณะกรรมการ Green office ประจำ กฟผ.บ้านบึง คณะกรรมการทุกหมวด	-	-
แผนงานที่ 2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.2 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย - กฟจ.จบ.,ฉช. (ต่อไปประเมิน) - สำนักงานเขต(ก2) , กฟอ.พน.,บึง,จท.,มตพ.,สอต.,และกฟส.(สมัครใหม่) หมายเหตุ 1.กฟจ.จบ.,ฉช. (ต่อไปประเมิน) , สำนักงานเขต(ก2) , กฟอ.พน. ,บึง,จท.,มตพ.,สอต. , และ กฟส. ส่งใบสมัครกับกรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อม 2.กฟฟ.ที่ได้รับใบประเมินจะต้องดำเนินการตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) อย่างต่อเนื่องและส่งรายงานผลการตรวจประเมินตนเองประจำปีทุกไตรมาส	สำนักงานเขต ก.2, กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.	ม.ค.- มี.ค. 2563	คณะกรรมการ	คณะทำงาน Green Office ของ กฟผ.2	(2) 0.1848	0.5852
แผนงานที่ 2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.3 ให้ดำเนินการตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว เป้าหมาย - กฟจ.จบ.,ฉช. (ต่อไปประเมิน) - สำนักงานเขต(ก2) , กฟอ.พน.,บึง,จท.,มตพ.,สอต.,แหลมฉบัง และกฟส. กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ดำเนินการส่งใบสมัครกับกรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อม 2.กฟฟ.บึงต้องดำเนินการตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) อย่างต่อเนื่องและส่งรายงานผลการตรวจประเมินตนเองประจำปีทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.- ธ.ค.2563	คณะกรรมการ	คณะกรรมการ Green office ประจำ กฟผ.บ้านบึง คณะกรรมการทุกหมวด		

ด้านการเงิน



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในการจำหน่าย
กระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกกระบวนการด้วย
Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

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	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. จบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจาก สินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = ร้อยละ 26.09) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. รายงานผลทุกเดือนและตามระยะเวลาที่ กฟก.2 กำหนด 2. ดำเนินการทางด้านบัญชีให้อยู่ในระดับเกณฑ์ 5	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปช.กบญ.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทาง เศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ ของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 (รอกค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 8,924.00 ล้านบาท) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. รายงานผลทุกเดือนและตามระยะเวลาที่ กฟก.2 กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปช.กบญ.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์ สูงสุด	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ เป้าหมาย - ประเภทราชการ (ไม่เกินร้อยละ 187) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ไม่เกินร้อยละ 63) - รวมทุกประเภท (ไม่เกินร้อยละ 93) กิจกรรมที่ดำเนินการ ดำเนินการเร่งรัดลูกหนี้แต่ละประเภทให้ได้ตามที่ กฟก.๒ กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชช.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง กฟย.นญ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน เป้าหมาย - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระ ตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) หมายเหตุ ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือคำสั่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ตรวจสอบ ควบคุม ลูกหนี้ รายใหญ่ ไม่ให้มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป 2. ตรวจสอบ ควบคุม ลูกหนี้ รายย่อย ไม่ให้มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป ไม่เกินร้อยละ 10	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชข.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง กฟย.นญ	-	-
	3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) (เกณฑ์ ก.2) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ตรวจสอบ ควบคุม ลูกหนี้ที่เกิดขึ้นปี 62 - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชข.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง กฟย.นญ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.2.2 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> 1. ตรวจสอบ ควบคุม ลูกหนี้ที่เกิดปี 62 - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ ที่เกิดปี 2562 - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชข.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง กฟย.นญ	-	-
	3.2.3 ลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ ที่มีบิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือแจ้งผลการดำเนินคดีครบทุกราย <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> 1. ตรวจสอบ ควบคุม ลูกหนี้ที่เกิดปี 63 - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ ที่มีบิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือแจ้งผลการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชข.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง กฟย.นญ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ควบคุม ติดตาม ลูกหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2561 2. ส่งเอกสารข้อมูลหรือหลักฐานให้ ผกม.กอก. กฟผ.2	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชช.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง กพย.นญ	-	-
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ตรวจสอบ ควบคุม เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดตามระยะเวลาที่กำหนดและครบถ้วน 100%	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบช.กชช.(ก.2) ผบช.กบญ.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าในครบถ้วน 100 % 2. ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบช.กชช.(ก.2) ผบช.กบญ.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.5 เร่งรัดติดตามค่าละเมิดขาดสายสื่อสาร ในปี 2562 และปี 2563 3.5.1 เร่งรัดการชำระหนี้ค่าละเมิดขาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ (รายที่เป็น) เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ตั้งหนี้ค่าละเมิดขาดสายสื่อสารในพื้นที่ กฟฟ.บึง 2. สำนวณสายสื่อสารที่ละเมิดในพื้นที่	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชช.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.5.2 กรณียังไม่มีการตั้งหนี้ ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(ธท)2662 /2562 ลว.26 พ.ย.2562 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1.กรณียังไม่มีการตั้งหนี้ ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2562 ให้นำหนังสือถึง ผกม.กฟช. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-เม.ย.2563	ผธท.กบล.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2) ผบ.น.กชช.(ก.2)	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.5.3 เร่งรัดการแจ้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. 1. ทำหนังสือแจ้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 2. สํารวจสายสื่อสารที่ละเมิดในพื้นที่	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผธท.กบล.(ก.2)	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.5.4 เร่งรัดตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารในพื้นที่ กฟฟ.บึง ให้ครบถ้วน 100 %	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผธท.กบล.(ก.2)	ผบ.กฟอ.บ้านบึง		
	3.5.5 กรณีตรวจพบค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ปี 2563 และแจ้ง ค่าใช้จ่ายแล้ว แต่เรียกเก็บไม่ได้ ให้ทำหนังสือถึง ผกม.กฟช. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ทำหนังสือถึง ผกม.กฟช. กรณีเรียกเก็บค่าละเมิดไม่ได้	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผธท.กบล.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผบ.กฟอ.บ้านบึง		
	3.6 ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน ที่ได้รับ เป้าหมาย จัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน หลังจากที่ได้รับ อนุมัติให้จำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชี ภายใน 30 วัน กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ทำหนังสือขออนุมัติขายทรัพย์สิน ให้จำหน่ายออกจากบัญชี	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบ.ส.กบญ.(ก.2)	ทุกแผนก		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.7 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563 3.7.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563 เป้าหมาย ตรวจสอบใบสั่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ชนเสา ให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. เร่งรัดแจ้งหนี้ให้คู่กรณี (รถยนต์ชนเสา) ที่ตรวจพบในปี 2563 2. ตั้งหนี้ในระบบ SAP ที่เกิดในปี 2563 ให้ครบถ้วน 100 %	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กบญ.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง ผบป.กฟอ.บ้านบึง		
	3.7.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ รถยนต์ชนเสาจนถึงดำเนินคดี เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. เร่งรัดติดตามหนี้ที่เกิดจากรถยนต์ชนเสา ที่ตรวจพบในปี 2563 2. จัดเก็บหนี้เกิดจากรถยนต์ชนเสา ที่ตรวจพบในปี 2563	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบน.กชช.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง ผบป.กฟอ.บ้านบึง		
	3.8 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. - จัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ครบถ้วน	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปช.กบญ.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง		
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟภ.2 (รื้อค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรื้อใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 301.00 ล้านบาท) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. วางแผนหารายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟฟ้าทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) 2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคไฟฟ้ารับทราบสำหรับงานก่อสร้างของ กฟภ.	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบธ.กบส.(ก.2) ผบส.กบญ.(ก.2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (14 ประเภท เนื่องจากไม่รวม กฟผ.2 (รอกำเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกำเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 260.00 ล้านบาท) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. วางแผนหารายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ 2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบสำหรับงานธุรกิจเสริมของ กฟผ.	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบธ.กบส.(ก.2) ผบต.กบญ.(ก.2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบส.) เป้าหมาย (ครบถ้วน 100%) - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟผ. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 ให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 2. กรณีเก็บค่าพาดสายสื่อสารไม่ครบถ้วนส่งเรื่องให้แผนกกฎหมาย ประจำ กฟผ.	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ผบน.กชช.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง		
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. สำรวจการพาดสายสื่อสารเพื่อเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสาร ในปี 2564	กฟอ.บ้านบึง	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผธท.กบส.(ก.2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้ กิจกรรมที่ดำเนินการ สำรวจ ติดตาม ปิดใบสั่งให้เป็นปัจจุบันหรือให้ได้ร้อยละ 90ของทั้งหมด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กบญ.(ก.2) ผบธ.กบส.(ก.2)	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมีเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยฯ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down กิจกรรมที่ดำเนินการ - เร่งรัดเบิกจ่ายงบลงทุนที่เกิดขึ้นจริงให้ได้ตามเกณฑ์ 5 วางแผน แบ่งงวดงานในการเบิกจ่าย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผง.ป.กซช.(ก.2)	ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 (หน่วยงานที่ดำเนินการ)	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	2. งบลงทุนที่เป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1) กิจกรรมที่ดำเนินการ - เร่งรัดเบิกจ่ายงบลงทุนที่เกิดขึ้นจริงให้ได้ตามเกณฑ์ 5 วางแผน แบ่งงวดงานในการเบิกจ่าย	กฟอ.บ้านบึง			ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง ผบ.กฟอ.บ้านบึง		
แผนงานที่ 7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกขบวนทุกโครงการ เป้าหมาย - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกขบวน ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟภ.2 กฟฟ.ที่มี คลังพัสดุ	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบส.กบญ.(ก.2) ผบพ.กบญ.(ก.2) ผจช.กบญ.(ก.2)	กฟฟ.ที่มีคลังพัสดุ (กฟอ.บ้านบึง ไม่มีคลังพัสดุ)	-	-
แผนงานที่ 8 จัดทำบัญชีต้นทุนตามประเภทรายได้ในส่วนของธุรกิจภายใต้กำกับดูแลและธุรกิจนอกการกำกับดูแล ให้ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง	- ดำเนินการจัดทำรายงานทางบัญชี จำแนกตามประเภทรายได้และต้นทุน เป้าหมาย จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารทุกเดือน ไม่เกิน 5 วันทำการ หลังปิดบัญชี	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.กบญ.(ก.2)	กฟภ.2 ดำเนินการ		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.2

1. วิสัยทัศน์องค์กร

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่าย
กระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย
Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,723 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

- ร้อยค่าเป้าหมาย
- ร้อยค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 กฟภ.2 (ร้อยละเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างร้อยละเป้าหมายปี 2562 กฟภ.2 = ร้อยละ 93.826) กิจกรรมที่ดำเนินการ ควบคุมค่าใช้จ่าย ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ.2 กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผก.กช.ก.2	ทุกแผนก	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 กฟภ.2 (ร้อยละเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างร้อยละเป้าหมายปี 2562 กฟภ.2 = ร้อยละ 96) กิจกรรมที่ดำเนินการ ควบคุมค่าใช้จ่าย ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ.2 กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผก.กช.ก.2	ทุกแผนก	-	-
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (ร้อยละเป้าหมายปี 2563) ระบบงาน WMS เท่ากับ (ร้อยละเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างร้อยละเป้าหมายปี 2562 ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า 86.42 ล้านบาท ระบบงาน WMS ไม่น้อยกว่า 31.05 ล้านบาท) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ทำ Time Confirm ในระบบ SAP-PS ให้ได้ตามเกณฑ์ 2. ทำ Time Confirm ในระบบ WMS ให้ได้ตามเกณฑ์	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผก.กช.ก.2 ผก.กช.ก.2 ผก.กช.ก.2 ผก.กช.ก.2	ผก.กช.ก.2 ผก.กช.ก.2 ผก.กช.ก.2 ผก.กช.ก.2	-	-

ด้านลูกค้า



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	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 เป้าหมาย กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟก.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ - ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีและสรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟก.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.2	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	1.2 ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพท., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนการงานการขอขยายเขตไฟฟ้า จากการให้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ เป้าหมาย - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการงานการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการงานการขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ - ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟก.1,2,3 ผวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.1,2,3 ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) ดำเนินการ	-	-
		ผวธ.(ก3)	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผวธ.(ก3)		-	-
		ผวธ.(ก3)	ก.ค.-ก.ย.2563	ผวธ.(ก3)		-	-
		กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟก.2	ก.ค.-ธ.ค.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) ผวธ.(ก3)		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟพ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2. วางแผนการทำกิจกรรมเพื่อให้ได้จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 20	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก2) กอก.(ก2) กรท.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กรท.(ก2) ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) กรท.(ก2) ผวธ.(ก3)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 รายงานผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business และที่ไม่เข้ากระบวนการฯ <u>เป้าหมาย</u> - กบล.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> รายงานผลการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าแบบ DB และที่ไม่เข้ากระบวนการ ภายใน 10 วัน หลังจาก สิ้นเดือน ส่งให้ กบล.ก2	กฟอ.บ้านปึง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563	กบล.(ก2) กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านปึง	-	-
	3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) ทบทวนและ พัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ตามแผนงานที่ ผนย. กำหนด) - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business ให้กับส่วนเกี่ยวข้อง	ผวธ.(ก3) กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) ดำเนินการ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) ร่วมกับ ฝนย., ฝพธ., ฝพท., ฝสท. และ ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) ทบทวนข้อมูลสำคัญ ปี 2562 เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด) - ฝวธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ การพัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูล ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	ฝวธ.(ก3) กฟก.1,2,3	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ส.ค.2563 ก.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3)	ฝวธ.(ก3) ดำเนินการ	-	-
	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟก.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.2563	กบส.(ก2)	ฝวธ.(ก3) ดำเนินการ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง กิจกรรมที่ดำเนินการ 1.จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2 ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-มี.ค.2563	กชข.(ก2) กชข.(ก2) กชข.(ก2)	กชข.ก2 ดำเนินการ	-	-
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟภ.2 จำนวน 37 (10) แห่ง -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ประสานงานกับทีมงาน ผวฟ. กฟภ.2 เพื่อตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าในพื้นที่ กฟภ.บึง 2. แจ้งผลการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้ ลูกค้าในนิคมฯทราบ	กฟอ.บ้านบึง กฟฟ.ชั้น1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2) กบส.(ก2)	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ประสานงานกับ ผวฟ.ก2 ผบ.กฟอ.บ้านบึง	(2) 0.100 -	0.100 -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการ ของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ กฟอ.ปลด. ประเภท ยานยนต์ บริษัท คาวาซากิ จำกัด กฟฟ.มตพ. ประเภท หลอมโลหะ บริษัท เอสวายเอส จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการ แล้วเสร็จ	กฟอ.ปลด. กฟฟ.มตพ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กฟอ.ปลด,กฟอ.มตพ ดำเนินการ	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อกู้กลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข.ละ 2 แห่ง กฟอ.บบบ. บริษัท ไทยฟิวเจอร์ โซล่า จำกัด กฟอ.ปลด. บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์ยี จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการ แล้วเสร็จ	กฟอ.ปลด. กฟอ.บบบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ฝ่ายธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ฝ่ายธ., ฝ่ายธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ฝ่ายธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) ดำเนินการ	(2) 4.000	4.000
	เป้าหมาย 1. ฝ่ายธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ฝ่ายธ., ฝ่ายธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า	ฝ่ายธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝ่ายธ.(ก3)			
	2. ฝ่ายธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1	ฝ่ายธ.(ก3) กฟก.2	เม.ย.-ก.ย.2563	ฝ่ายธ.(ก3)			
	3. ฝ่ายธ.(ก3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ฝ่ายธ.(ก3)	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่ายธ.(ก3)			
	4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 5. ฝ่ายธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟก.2	ต.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก.2) ฝ่ายธ.(ก3)			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 (ภายนอก) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายใน ธ.ค. 2563	กฟผ.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฟวธ.(ก3)	ฟวธ.(ก3) ดำเนินการ	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟผ. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ฟวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - ทุก กฟผ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟผ.2วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟผ. - ฟวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ กิจกรรมที่ดำเนินการ 1 ดำเนินการสำรวจรับฟังเสียงลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า	กฟผ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ส.ค.2563	ฟวธ.(ก3) กบส.(ก2) ฟวธ.(ก3) ทุก กฟผ. กบส.(ก2)	ผบค.กฟผ.บ้านบึง	(2) 0.044	0.044

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฟวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	(2) 0.016	0.016
	6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กบล.ก2 ดำเนินการ	(2) 0.010	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของ ลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.2 ผวธ.(ก3) กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟผ.2 ผวธ.(ก3) กบส.(ก2)	ผวธ.(ก3) ดำเนินการ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อน กลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียง ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> กฟฟ. บึง รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียง ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ ที่ดีแก่องค์กร		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส. , กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กคค.(ก2)	กคค.ก2 ดำเนินการ	
	7.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3 , กฟส. , กฟย. <u>เป้าหมาย</u> -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	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	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	ทุกแผนก	-	-
	8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้อื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. มี 16การไฟฟ้าได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟจ.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กล.,พนท.,บรบ.,พน.,พลค.,บอ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง <u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน <u>กิจกรรมที่ดำเนินการ</u> - ดำเนินการตามข้อกำหนดของ GECC เพื่อรองรับการตรวจประเมิน - จัดประชุม วางแผนส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจ GECC	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	คณะกรรมการ GECC ประจำ กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการภายในวันที่ 10วันหลังทุกไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ กฟฟ.บึง รายงานผลดำเนินการ ภายในวันที่ 10วันหลังทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2)	Front Manager	-	-
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล - รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2)	Front Manager ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน -รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป กิจกรรมที่ดำเนินการ 1 จัดทำแผนการให้บริการ PEA Mobile 2.นำรถออกบริการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ 3. ประชาสัมพันธ์ให้ ผขฟ. รับทราบ เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าให้ได้ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน 4. รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10 วันของเดือนถัดไป	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2)	กฟอ.บรบ.ไม่มี PEA Mobile Shop	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ โดยต้องให้ค่าเกณฑ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)	ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	8.6 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 8 นิคมฯ รวมเป็น 20 แห่ง (จากทั้งหมด 31 นิคมฯ) โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (ค่าดัชนี SAIPI 1.76 ครั้ง/ราย/ปี และ SAIDI 47.47 นาที/ราย/ปี) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. กำหนดแผนการปรับปรุงระบบจำหน่ายในพื้นที่นิคมฯ EEC 2. ดำเนินการให้ได้ตามแผนที่วางไว้ - ติดตั้ง SW ตัดตอน เพื่อความรวดเร็วในการย้ายโหลด - ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์ - เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวนทั้งหมดสำหรับพื้นที่นิคมฯ - ติดตั้ง TR202	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟภ.2	ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	- ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC กิจกรรมที่ดำเนินการ บริการให้ผู้ขอใช้ไฟในพื้นที่นิคมฯ EEC ภายใน 30 วัน				ผบค.กฟอ.บ้านบึง		
	8.7 ยกระดับ มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส. ผวธ.(ก3) กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส. กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) กฟก.2 ผวธ.(ก3) กปบ.(ก2),กบล.(ก2) กปบ.(ก2),กบล.(ก2)	ไม่ใช้กิจกรรมของ กฟอ.บ้าน หมายเหตุ : กฟอ.บ้านบึง ไม่ รอยต่อกับ กฟน.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value
4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value
7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257จาก485 ราย) กฟอ.บ้านบึง จำนวน 7 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer’s Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง ผบ.กฟอ.บ้านบึง	(2) 3.173	3.173

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ดำเนินการบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าตามข้อกำหนด กฟผ.2 (กฟอ.บ้านบึง) จำนวน 7 ราย 2. รายงานผลใน CRM-Plus ตามที่ได้ดำเนินการทุกไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Star (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) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 149ราย) กฟอ.บ้านบึง จำนวน 0 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ดำเนินการบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าตามข้อกำหนด กฟผ.2 (กฟอ.บ้านบึง) จำนวน 0 ราย 2. รายงานผลใน CRM-Plus ตามที่ได้ดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟอ.บ้านบึง ไม่มีลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่	(2) 1.402	1.402

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	- ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 437 จาก 1,115 ราย) กฟอ.บ้านบึง จำนวน 31 ราย หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ดำเนินการบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าตามข้อกำหนด กฟอ.2 (กฟอ.บ้านบึง) จำนวน 7 ราย 2. รายงานผลใน CRM-Plus ตามที่ได้ดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง ผบ.กฟอ.บ้านบึง	(2) 2.505	6.392

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	- ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 27 จาก 82 ราย กฟผ.2 จำนวน 27 ราย กิจกรรมที่ดำเนินการ ดำเนินการกิจกรรมตามที่ กฟผ.2 กำหนด ให้กับผู้ใช้ไฟที่อยู่ในพื้นที่บริการของ SPP	กฟผ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟผ.บ้านบึง ไม่มีลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่	(2) 0.298	0.298

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 5,611 ราย กฟก.1 จำนวน 1,466 ราย กฟก.2 จำนวน 2,474 ราย กฟก.3 จำนวน 1,671 ราย กิจกรรมที่ดำเนินการ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม CRM-Plus กฟอ.บ้านบึง 39 ราย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง พนักงาน KAMR	-	-
	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าแต่ละประเภทตามเกณฑ์ที่ กฟก.2 กำหนด (Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส) 2. ร่วมกันวางแผนงานที่มีผลกระทบกับลูกค้า กลุ่ม Strategic ทุกปี	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง พนักงาน KAMR	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - สรุปผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 15 วันหลังมีการเยี่ยมเยียน กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ผจก. เข้าเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ 6 ราย/ไตรมาส 2. สรุปผลการเยี่ยมเยียนใน อช.ก2 ทราบภายใน 15วัน หลังการเยี่ยม 3. ลงข้อมูลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผจก.กฟอ.บ้านบึง ผบ.ค.กฟอ.บ้านบึง พนักงาน KAMR	(2) 0.416	0.416
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 - สรุปผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 15 วันหลังมีการเยี่ยมเยียน กิจกรรมที่ดำเนินการ เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ตามเกณฑ์ที่ กฟก.2กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กฟอ.บ้านบึง ไม่มีลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่	(2) 0.585	0.585

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2 กิจกรรมที่ดำเนินการ เรียนเชิญลูกค้ารายสำคัญในพื้นที่เข้าร่วมสัมมนา	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง พนักงาน KAMR	(2) 2.000	2.000
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม กิจกรรมที่ดำเนินการ มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้ารายสำคัญตามเกณฑ์ที่ กฟก.2 กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง พนักงาน KAMR	-	-
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ กิจกรรมที่ดำเนินการ เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ โดยลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ต้องเชิญชวนให้ได้ร้อยละ 100	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) กิจกรรมที่ดำเนินการ รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1 - 3 กฟส. ผวธ.(ก3) กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563 มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) ผวธ.(ก3) กบล.(ก2)	ผวธ.(ก3) ดำเนินการ ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ รายงานผลการใช้งานโปรแกรมCRM Plusรวมทั้งปัญหาอุปสรรค จัดส่งรายงานให้ กบล.ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 10 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม.	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ กิจกรรมที่ดำเนินการ ปิดข้อร้องเรียนในแต่ละกลุ่มลูกค้าให้ได้ตามเกณฑ์ที่ กฟผ.2 กำหนด						
	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80 กิจกรรมที่ดำเนินการ - อบรมพนักงานสำหรับงานด้านบริการเพื่อป้องกันหรือลดข้อร้องเรียน ประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า ลดลงร้อยละ 80	กฟผ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	Front Manger ผบ.กฟผ.บ้านบึง ผบ.ค.กฟผ.บ้านบึง	-	-
	แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า - การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง กิจกรรมที่ดำเนินการ พนักงาน KAMR เข้าอบรมตามที่ กฟผ.2 กำหนด	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบส.(ก2)	ผบ.ค.กฟผ.บ้านบึง พนักงาน KAMR	(2) 0.102	0.102

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ทบทวน และคัดเลือกกระบวนการ/เครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design พร้อมกำหนดแนวทาง/กระบวนการให้เป็นมาตรฐานที่จุด Touchpoints ในทุกจุด ทั้งแบบ Online และ Offline	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ3)	ผวธ.(ภ3) ดำเนินการ	(2) 16.200	16.200

- | | | | |
|---|--|--|---|
| 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	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	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.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก2	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ ดำเนินการตามเป้าหมายที่ กฟก.2 กำหนด						
	1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด หม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ดำเนินการตามเป้าหมายที่ กฟก.2 กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.ก2	ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)																																													
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ไฟฟ้า (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 ๒๕๖๓ ครึ่งปี</th><th>เกิน ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ครึ่งปี</th><th>เกิน ๒๕๖๖ 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>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแม่เหล็กไฟฟ้า</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก้ไขการรวด 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>ติดตั้งไมโครมิเตอร์สายไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>พริ้งค์และนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ถังเก็บถ่าน</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 (กฟส.จัดหาหม้อแปลง) - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟส. จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการก่อสร้างให้ - กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กิจกรรมที่ดำเนินการ 1. ดำเนินการตามเป้าหมายที่ กฟส.2 กำหนด	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๖๓ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๖ ครึ่งปี ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแม่เหล็กไฟฟ้า	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขการรวด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ติดตั้งไมโครมิเตอร์สายไฟ	✓	✓	✓	๖	พริ้งค์และนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ถังเก็บถ่าน			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก2	ผบค.กฟอ.บ้านบึง ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๖๓ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ครึ่งปี	เกิน ๒๕๖๖ ครึ่งปี ขึ้นไป																																																
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																																
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแม่เหล็กไฟฟ้า	✓	✓	✓																																																
๓	ตรวจสอบและแก้ไขการรวด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																																
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																																
๕	ติดตั้งไมโครมิเตอร์สายไฟ	✓	✓	✓																																																
๖	พริ้งค์และนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																																
๗	ทำความสะอาด ถังเก็บถ่าน			✓																																																
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.4 จัดทำโปรแกรมติดตามฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561 - 2562 - เพื่อเป็นสนับสนุน การรักษาลูกค้ารายเดิม ของ กฟฟ.ชั้น 1 -3 , กฟส. เป้าหมาย - แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน - ติดตามผลการใช้งานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กรท.(ก2)	ม.ค.-ก.พ.2563	กรท.(ก2)	กรท.ก2 ดำเนินการ		
		กรท.(ก2)	ม.ค.-ก.พ.2563	กรท.(ก2)			

ด้านกระบวนการภายใน



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 ผลผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพ
เชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

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

7. เป้าหมาย

- 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	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 รอเป้าหมาย กฟก.2 รอเป้าหมาย กฟก.3 รอเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvv.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 รอเป้าหมาย กฟก.2 รอเป้าหมาย กฟก.3 รอเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvv.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 รอเป้าหมาย กฟก.2 รอเป้าหมาย กฟก.3 รอเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvv.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 รอเป้าหมาย กฟก.2 รอเป้าหมาย กฟก.3 รอเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กvv.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 รอเป้าหมาย กฟภ.2 รอเป้าหมาย กฟภ.3 รอเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง	-	-
แผนงานที่ 2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3)	- ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง เป้าหมาย ดำเนินการ, และรายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 รอเป้าหมาย กฟภ.2 รอเป้าหมาย กฟภ.3 รอเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง	-	-
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย รอเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.ก.2 กปบ.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง ผบค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU เป้าหมาย ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.ก.2	ผมต.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง ผบค.กฟอ.บ้านบึง กพย.นญ ผปบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.ก.2 กปบ.ก.2		-	-
	3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย เป้าหมาย รอเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.ก.2	ผมต.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.6 ดำเนินการเร่งรัดงานปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟของ กฟฟ. ชั้น 1-3 ให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (คงค้างจากปี 2562) กฟก.1 รอเป้าหมาย กฟก.2 รอเป้าหมาย กฟก.3 รอเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.ก.2	ผปบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด เป้าหมาย สรุปละรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด)	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.ก.2	ผปบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 6 กฟฟ. จุดรวมงาน (รวมถึงกิด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด เป้าหมาย สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด) กฟก.1 รอค่าเป้าหมาย กฟก.2 รอค่าเป้าหมาย กฟก.3 รอค่าเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบป.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.9 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด เป้าหมาย สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด) กฟก.1 กฟฟ.รังสิต กฟก.2 กฟฟ.เมืองพัทยา กฟก.3 กฟจ.สมุทรสาคร	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบป.ก.2	กฟฟ.มพย. ดำเนินการ	-	-
	3.10 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 รอค่าเป้าหมาย กฟก.2 รอค่าเป้าหมาย กฟก.3 รอค่าเป้าหมาย	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบป.ก.2	รอก่าเป้าหมายและแผนดำเนินการ ผกส.กฟอ.บ้านบึง ผบ.กฟอ.บ้านบึง กฟย.นญ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.11 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้าในคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟผ.1 รอเป้าหมาย กฟผ.2 รอเป้าหมาย กฟผ.3 รอเป้าหมาย	กฟผ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบป.ก.2	ผบ.กฟผ.บ้านบึง	-	-
	3.12 แผนยกระดับคุณภาพไฟฟ้าในคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2563) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟผ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบป.ก.2	ผบ.กฟผ.บ้านบึง กฟผ.นญ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.13 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 3.13.1 พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้งต่อปี เป้าหมาย สรุปรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.1 รอค่าเป้าหมาย กฟก.2 รอค่าเป้าหมาย กฟก.3 รอค่าเป้าหมาย	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบบ.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.13.2 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง เป้าหมาย สรุปรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 7 กฟฟ. 1) กฟฟ.รังสิต 2) กฟอ.ลาดหลุมแก้ว 3) กฟอ.ลำลูกกา 4) กฟจ.ปทุมธานี 1 5) กฟอ.คลองหลวง 6) กฟอ.ธัญบุรี 7) กฟฟ.ปทุมธานี2 (บางกะดี) กฟก.2 จำนวน 2 กฟฟ. 1) กฟจ.ฉะเชิงเทรา 2) กฟอ.บางปะกง กฟก.3 จำนวน 6 กฟฟ. 1) กฟอ.โคกขาม 2) กฟอ.กระทุ่มแบน 3) กฟอ.สามพราน 4) กฟจ.สมุทรสาคร 5) กฟอ.บางเลน 6) กฟอ.อ้อมน้อย	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบบ.ก.2	ไม่ใช่กิจกรรมของ กฟอ.บ้านบึง หมายเหตุ : กฟอ.บ้านบึง ไม่มีพื้นที่ชนแดน กฟน.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.14 ติดตั้งต้นไม้อัดแนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้อัดจากการสำรวจ) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.1 รือเป้าหมาย กฟก.2 รือเป้าหมาย กฟก.3 รือเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.15 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100% ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบข.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.16 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) เป้าหมาย - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบข.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.17 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับ สูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 วงจร จัดทำแผนงานปรับปรุง และดำเนินการ เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความ คืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 25 วงจร กฟก.2 จำนวน 22 วงจร กฟก.3 จำนวน 16 วงจร	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.18 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุง กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงาน ของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ เป้าหมาย - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	3.19 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.19.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.2 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.3 รอค่าเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง กพย.นญ	-	-
	3.19.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.1 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.2 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.3 รอค่าเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง กพย.นญ	-	-
	3.20 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.1 จำนวน 81 สฟฟ. กฟภ.2 จำนวน 98 สฟฟ. กฟภ.3 จำนวน 60 สฟฟ.	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.ก.2	กบข.ก2 ดำเนินการ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.1,2,3	ม.ค. 2563	กvv.ก.2	กvv.ก2 ดำเนินการ	-	-
	4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ ฝคฟ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค. 2563	กบล.ก.2 กvv.ก.2	คณะทำงาน กฟอ.บ้านบึง	-	-
	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บห) 1507/2561 ลว. 20 เม.ย. 2561) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค. 2563	กบล.ก.2 กvv.ก.2	คณะทำงาน กฟอ.บ้านบึง	-	-
	4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค. 2563	กบล.ก.2	มมต.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	4.5 ตรวจสอบวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2563 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน กฟภ.1 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.2 รอค่าเป้าหมาย กฟภ.3 รอค่าเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค. 2563	กบล.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง กพย.นญ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4	กฟอ.บ้านบึง	ต.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก.2	กบล.ก.2 ดำเนินการ	-	-
	4.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก.2	ผมต.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก.2	ทีมงานชุดเฉพาะกิจ กฟก.2 ดำเนินการ	-	-
แผนงานที่ 5 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.ก.2 กvw.ก.2 กบข.ก.2 กกค.ก.2	ผบ.กฟอ.บ้านบึง ผกส.กฟอ.บ้านบึง ผบป.กฟอ.บ้านบึง	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

7. เป้าหมาย

- ร้อยเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. 2563	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-เม.ย.2563	กอก.ก.2 ผวธ.(ก3)	ผบห.กฟอ.บ้านบึง	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟก.1 จำนวน 10 ชิ้นงาน กฟก.2 จำนวน 10 ชิ้นงาน กฟก.3 จำนวน 10 ชิ้นงาน ผวธ.(ก3) จำนวน 1 ชิ้นงาน กิจกรรมที่ดำเนินการ - จัดส่งชิ้นงานตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ส.ค.2563	กอก.ก.2 ผวธ.(ก3)	ทุกแผนก จัดส่งสิ่งประดิษฐ์แผนกละ 1 ชิ้นงาน เกณฑ์ : กฟฟ.ละ 3 ชิ้นงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดัน งานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.3 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.2 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น กิจกรรมที่ดำเนินการ - จัดส่งชิ้นงานตามเกณฑ์ KPI ที่กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.ก.2	กอก.ก2 ดำเนินการ	-	-
	1.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟก. ในระดับ TRL3 ไปขยายผล ทดลองใช้ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.2 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น ผวธ.(ก3) จำนวน 1 ชิ้น กิจกรรมที่ดำเนินการ - นำชิ้นงานนวัตกรรมไปขยายผล ทดลองใช้	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.ก.2 ผวธ.(ก3)	กอก.ก2 ดำเนินการ	-	-
	1.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟข. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟข. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563 กิจกรรมที่ดำเนินการ - สรุปงบประมาณที่จัดทำชิ้นงานนวัตกรรม	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.ก.2 ผวธ.(ก3)	กอก.ก2 ดำเนินการ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดัน งานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.6 จัดกิจกรรมการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักประดิษฐ์ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-พ.ย.2563	ผวธ.(ภ3)	ผวธ.(ภ3) ดำเนินการ	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- 80 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.1,2,3	ทุกแผนก กฟอ.บ้านบึง	-	-
	1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจและครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคไฟฟ้าสาธารณะ และ สำนักงาน กฟภ. เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.1,2,3	ผบ.ค.กฟอ.บ้านบึง	-	-

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	1.1 การพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning 1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.1.2 จัดทำแผนใช้งาน 1.1.3 ดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2	ฝปบ., กบข., กรท., กว., กบล., กปบ., กบญ., กอก.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563	คณะทำงานฯ e-learning กฟภ.2	รออนุมัติจาก กฟภ.2	(2) 0.100	0.100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 พัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยใช้ระบบเทคโนโลยี ด้านการพิจารณาแต่งตั้งพนักงาน (ตำแหน่งที่ไม่ได้กำหนด อัตราสูงสุด) และการออกหนังสือรับรองการเป็นพนักงาน 1.2.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.2.2 จัดทำแผน 1.2.3 ดำเนินงานตามแผน <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2	กอก. (ผบก.)	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563	กอก.	กอก.ก2 ดำเนินการ	(2) 0.013	0.013
	1.3 จัดทำโปรแกรม AI / Chatbot for HR Supports สำหรับระบบ งานภายในองค์กร 1.3.1 แต่งตั้งคณะทำงาน 1.3.2 จัดทำแผน 1.3.3 ดำเนินงานตามแผน <u>เป้าหมาย</u> เขตละ 3 เรื่อง (ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ตอบคำถามบ่อย)		ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค. 2563 ม.ค.-มี.ค.2563 มี.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน	กอก.ก2 ดำเนินการ	(2) 0.013	0.013
	1.4 จัดทำแผนฝึกอบรม ด้าน Digital Utility โดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM) และการปรับปรุง กระบวนการงาน <u>เป้าหมาย</u> คณะทำงานการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ผ่านระบบ e-learning ของสายงานฯ (ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 1)	กอก.	ม.ค.- มี.ค.2563	คณะทำงานฯ e-learning , กอก.	กอก.ก2 ดำเนินการ	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	2.1 การใช้งานระบบ Video Conference เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของการจัดประชุมทั้งหมด (อนุมัติ ผวก. ท้ายหนังสือเลขที่ ผวก. 40/2562 ลว.15 ก.พ.2562)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก. ผพอ.-รวบรวม	กอก.ก2 ดำเนินการ	-	-
	2.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป้าหมาย พนักงานทุกระดับร้อยละ 100 กิจกรรมที่ดำเนินการ - พนักงานทุกคน ปิดงานในสารบรรณทั้งหมด 100%	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.63	กรท.	พนักงานทุกคน	-	-
แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	3.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 2.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้พนักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของทุกหน่วยงาน (ไม่น้อยกว่า 571 คน)	ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	มี.ค.-ธ.ค.2563	กอก. ผพอ.-รวบรวม	ทุกแผนก กฟอ.บ้านบึง	-	-
	3.2 จัดทำคลิปวิดีโอสอนงาน (OJT) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3 กฟก.2 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนงานหลัก 						

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	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน กิจกรรมที่ดำเนินการ 1.จัดกิจกรรมส่งเสริมค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" ให้พนักงานรับทราบ 2. รายงานผลการทำกิจกรรม ให้ กฟภ.2 รับทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน Change Agent กฟภ.2	ผบค. กฟอ.บ้านบึง (คุณชนะ)	(3) 0.020	0.020
	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	กฟอ.บ้านบึง	ม.ค.-พ.ย.2563	คณะทำงาน Change Agent กฟภ.2	รณแผนจาก กฟภ.2	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ. เพื่อพิจารณาถ่วงถ่วงกิจกรรม	กอก.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.	กอก.ก2 ดำเนินการ	(2) 1.000	1.000
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ. เพื่อพิจารณาถ่วงถ่วงกิจกรรม เป้าหมาย - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กอก.	ม.ค.-มี.ค.2563	กอก.			
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟผ. เพื่อพิจารณา นำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม เป้าหมาย - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟผ.บ้านบึง	ม.ค.-มี.ค.2563	ทุกกอง, กฟผ.ชั้น 1-3	ผบค. กฟผ.บ้านบึง (ชนะ)		
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ของพนักงานและลูกจ้าง เป้าหมาย ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าปี 2562	กฟผ.บ้านบึง	ต.ค.-พ.ย.2563	ทุกกอง, กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส., กฟย.	คณะกรรมการ ประจำ กฟผ.บ้านบึง ตามหัวข้อ 2.1.1	-	-
	2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร เป้าหมาย ภายในเดือน ธ.ค. 2563	กฟผ.บ้านบึง	พ.ย.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ ระดับ กฟผ.	คณะกรรมการ ประจำ กฟผ.บ้านบึง ตามหัวข้อ 2.1.1	-	-
	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟผ.2 ไม่น้อยกว่า 2,318 คน)	กฟผ.บ้านบึง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.-รวบรวม และจัดทำรายงาน	ผบค.กฟผ.บ้านบึง	(2) 3.796	3.796

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1/2563	ม.ค.-มี.ค.2563			กอก.ก2 ดำเนินการ		
	3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวน 48 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้)	เม.ย.-ก.ย.2563			KM Far ประจำ กฟอ.บ้านบึง		
	3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS เป้าหมาย จำนวน 48 องค์ความรู้	เม.ย.-ต.ค.2563			KM Far ประจำ กฟอ.บ้านบึง		
	3.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป เป้าหมาย ภายใน ต.ค. 2563	ต.ค. 2563			กอก.ก2 ดำเนินการ		
	3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4/2563	ต.ค.-ธ.ค.2563			กอก.ก2 ดำเนินการ		

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
- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน
7. เป้าหมาย
- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติให้แก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย จำนวน 1 เรื่อง	กฟภ.2	ม.ค.-ก.ย.2563	คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกผลงานดีเด่น กฟภ.2	คณะกรรมการ กฟภ.2 คัดเลือก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การไฟฟ้าดีเด่น	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร เป้าหมาย - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50 - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40 - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30 หมายเหตุ ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี 2563	ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส., กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2563	คณะกรรมการ พิจารณาคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น กฟก.2	คณะกรรมการ กฟก.2 คัดเลือก	(2) 0.420	0.420
	2.2 นำการไฟฟ้าดีเด่นที่ได้รับเลือกเป็น Best Practice ขององค์กร ไปขยายผล เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง	หน่วยงาน ที่ได้รับ การคัดเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะกรรมการ พิจารณาคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น กฟก.2	คณะกรรมการ กฟก.2 คัดเลือก	-	-

