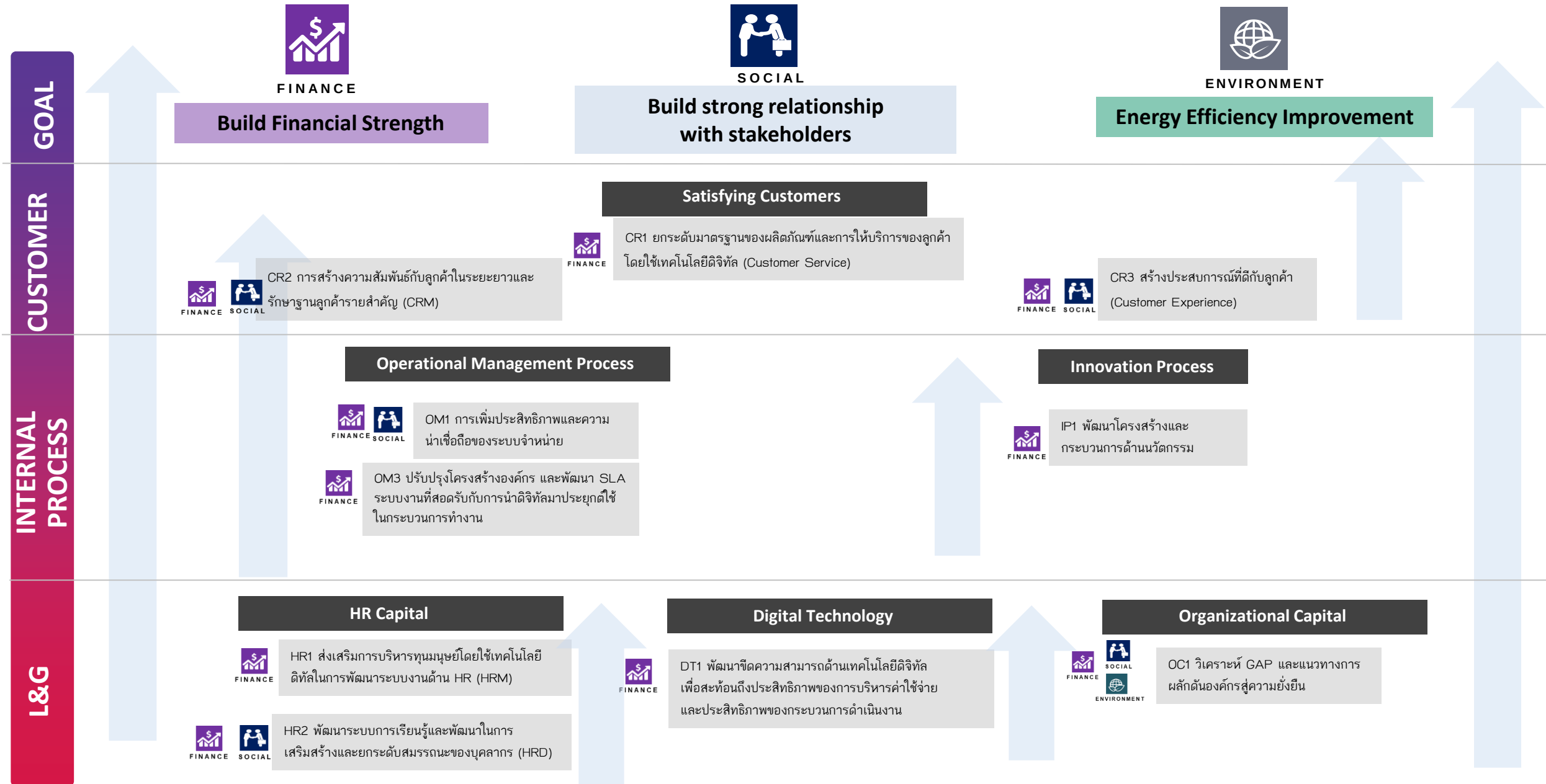


แผนปฏิบัติการประจำปี 2564



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านบึง

STRATEGY MAP สายงานการไฟฟ้า ภาค 3





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ร่างเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
มุมมอง : Goal			8							
	- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA) ★	ร้อยละ	2	3.47	3.59	3.71	3.83	3.95	รผก.(บ)	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	ร้อยละ	3	104	102	100	98	96	รผก.(ภ3)	- แผนบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	ล้านบาท	3	รอลค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	
มุมมอง : Customer			18							
CR 1 ยกระดับมาตรฐาน ของผลิตภัณฑ์และการให้ บริการของลูกค้า โดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าการไฟฟ้าภาค 3	ระดับ	3	รอลค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- CR1.1 แผนงานนำเทคโนโลยี เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้าและเหนือกว่าคู่แข่ง - CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart plus)
	- ความพึงพอใจลูกค้าของภาค 3	ระดับ	2						รผก.(ภ3)	
	กลุ่มรายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)	ระดับ	2						รผก.(ภ3)	
	กลุ่มรายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)	ระดับ	2						รผก.(ภ3)	
	ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	ระดับ	2	รผก.(ภ3)						
	- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business	ร้อยละ	3	รอลค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ
	- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ★	ระดับ	2	1	2	3	4	5	รผก.(ธ)	- CR1.4 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) - CR1.5 แผนงานพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ร่างเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account 🌟	ระดับ	2	4.1979	4.2479	4.2979	4.3479	4.3979	รผก.(ภ3)	- CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า - CR2.3 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey 🌟	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100	รผก.(ภ3)	- CR3.1 แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
มุมมอง : Internal Process			35							
OM 1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- OM1.4 แผนงานพัฒนา Strong Grid
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	ครั้ง/ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 9 กฟพ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	ครั้ง/ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากกระทรวงการคลัง					รผก.(ภ3)	
	- ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	นาที่/ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	นาที่/ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 9 กฟพ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	นาที่/ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากกระทรวงการคลัง					รผก.(ภ3)	
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	ร้อยละ	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ3)	- OM 1.7 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย
OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน 🌟	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100	รผก.(ย)	(ตัวชี้วัดร่วม)
ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำดิจิทัลมาประยุกต์	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)	ร้อยละ	2	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก รผก.(ย)					รผก.(ภ3)	(ตัวชี้วัดร่วม)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ร่างเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- การนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปใช้ และสามารถสร้างรายได้/ลดรายจ่ายและจำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์/สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ★	ระดับ	3	1	2	3	4	5	รผก.(ภ3)	- OM3.4 แผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Process)
มุมมอง : Learning and Growth			39							
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) โดยใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR ★	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	รผก.(ท)	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ★	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	รผก.(ท)	(ตัวชี้วัดร่วม)
HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาในการเสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill, Up skill/Re skill ★	ร้อยละ	1	60	65	70	75	80	รผก.(ท)	(ตัวชี้วัดร่วม)
DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. ★	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	รผก.(ทส)	(ตัวชี้วัดร่วม)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ร่างเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
OC1 วิเคราะห์ GAP และ แนวทางการผลักดันองค์กรสู่ ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA ★	คะแนน	3	0-54.99 (ระดับ E) หรือติดอันดับ 1 ใน 4 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	55-64.99 (ระดับ D) หรือติดอันดับ 1 ใน 4 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	65-74.99 (ระดับ C) หรือติดอันดับ 1 ใน 3 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	75-89.99 (ระดับ B-A) หรือติดอันดับ 1 ใน 2 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	90-100 (ระดับ E) หรือติดอันดับ 1 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	อส.วก.	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:vDI) ★	ดัชนี	2	0.1075 ขึ้นไป	> 0.1024 ถึง 0.1075	> 0.0975 ถึง 0.1024	> 0.0929 ถึง 0.0975	> 0.0929 ลงไป	อส.วก.	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ขององค์กร ★	คะแนน	5	1	2	3	4	5	รผก.(ย)	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ของสายงาน	คะแนน	25	1	2	3	4	5	รผก.(ภ3)	(ตัวชี้วัดร่วม)

น้ำหนักรวม = 100

- หมายเหตุ
1. เกณฑ์วัดรวมทุกสายงาน
 2. ★ เกณฑ์วัดการดำเนินงานที่ใช้ผลการดำเนินงานตาม BSC ของ กฟภ. หรือบันทึกข้อตกลงกับกระทรวงการคลังมาเป็นผลการดำเนินงานของสายงาน
 3. สถานะ 14 ส.ค. 2563
 4. จัดทำโดย ผวบ. กวป. โทร. 5779



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
	- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA) 	- พิจารณาจากสัดส่วนของกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ทั้งหมดขององค์กร เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพในการสร้างกำไรจากสินทรัพย์ของกิจการ และประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ดำเนินการโดย สายงาน รผก.(บ) สูตรคำนวณ : $ROA = (\text{กำไรสุทธิ (เบ็ดเสร็จ)} \times 100) / (\text{สินทรัพย์รวมเฉลี่ย})$
	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	- เป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ควบคุมได้ตามรหัสบัญชีการควบคุมค่าใช้จ่ายงบทำการของ กบข. ให้อยู่ภายในกรอบวงเงินงบประมาณทำการประจำปี 2564 ของสายงาน ซึ่งกำหนดโดย กบง. ฟงป. รผก.(บ) คำนวณจาก : $\text{การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน} = \text{ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง} \times 100 / \text{งบประมาณทำการปี 2564}$
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	- พิจารณาความสำเร็จจากความสามารถในการควบคุมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน โดยที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานประกอบด้วย ต้นทุนขายพลังงานไฟฟ้า (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. ที่เกิดขึ้นในรอบบัญชี 2564 • ค่าใช้จ่ายในการเตรียมจัดตั้งบริษัทในเครือ • ค่าใช้จ่ายจากเหตุวิกฤต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การจลาจล การก่อการร้าย • ค่าใช้จ่ายจากภัยพิบัติ ซึ่งเป็นเหตุสุดวิสัยที่เกิดขึ้นในรอบบัญชี 2564 เช่น ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมสินทรัพย์ที่เกิดจากภัยธรรมชาติ หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญที่เกิดจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ โรคระบาด เป็นต้น • ค่าใช้จ่ายจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีและวิธีปฏิบัติทางบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล • รายการพิเศษที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในปี 2564 เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากผลของการปรับเพิ่มเงินเดือนเพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับข้าราชการ, ค่าใช้จ่ายจากการปรับเงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น • การประเมินผลจะปรับค่า CPI และหน่วยจำหน่ายที่เกิดขึ้นจริงเมื่อสิ้นปีบัญชี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
CR1 ยกระดับมาตรฐาน ของผลิตภัณฑ์และการให้ บริการของลูกค้า โดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า การไฟฟ้าภาค 3 - ความพึงพอใจลูกค้า กลุ่มรายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มรายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	- พิจารณาจากการประเมินระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2564 ซึ่งดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการของ กฟภ. ด้วยหลักการทางสถิติและระเบียบวิธีปฏิบัติทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ โดยหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third party) มาดำเนินการ ทั้งนี้ก่อนดำเนินการสำรวจกระทรวงการคลังโดย IRDP จะเข้าร่วมประชุมเพื่อมอบข้อสังเกตการพิจารณากลุ่มตัวอย่างและร่างแบบสอบถามของการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งจะมีการประเมินผลตามกลุ่มลูกค้าของ กฟภ. ใน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) และภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจและอื่นๆ)
	- ร้อยละพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business	- พิจารณาจากการประเมินพื้นที่ในระดับการไฟฟ้าชั้น 1-3 (รวมการไฟฟ้าในสังกัด) ที่ให้บริการกับลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อเริ่มดำเนินธุรกิจใหม่ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank และสามารถ ให้บริการลูกค้าเป็นไปตามระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด โดยประเมินผลจากระยะเวลาเฉลี่ย (วันปฏิทิน) สำหรับลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อเริ่มธุรกิจใหม่ติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำชนิด 3 เฟสขนาด 30(100) แอมป์ หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 KVA สำหรับการประเมินจะใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการในการประเมินผล และไม่นำผลการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำชนิด 3 เฟส ขนาด 30(100) แอมป์ ที่ไม่มีการปักเสารองรับการติดตั้งมิเตอร์มาคิดประเมิน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
	- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star Segment) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงประเมินระดับความสำเร็จในการ Cross-selling และ Up-selling จาก กลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพ (Potential Customer) - โดย Potential Customer (Strategic และ Star) พิจารณาจากกลุ่มลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ที่มีคุณลักษณะของลูกค้า ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์หรือแนวทางการพัฒนาธุรกิจ (Customer Attractiveness) ซึ่งในปี 2564 มีการกำหนดลูกค้าในกลุ่ม Strategic และ Star ทั้งหมด 1,537 ราย - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัดเท่ากับ -/+1 ระดับ สรุปดังนี้ - กำหนดประเด็นทางธุรกิจที่เหมาะสมในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (ลูกค้ากลุ่ม Strategic และ Star) และตั้งโครงการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า สำหรับปี 2564 เทียบเท่าค่าระดับ 1 - สำนักรวบรวมกระจายตัวของข้อมูลและรวบรวมข้อมูลที่ใช้เป็นในการดำเนินการวิเคราะห์ Data Analytic สำหรับ Potential Customer (Strategic และ Star) และออกแบบวิธีการแสดงผลข้อมูลโดยเลือกมิติของข้อมูลที่เหมาะสม และพัฒนา Interactive Dashboard สำหรับการแสดงผลข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการทำ Data Analytic เทียบเท่าค่าระดับ 2 - ผ่านค่าระดับ 2 และสามารถพัฒนา Data Analytic Model ในรูปแบบ Descriptive และ Prescriptive Analysis ของกลุ่ม Potential Customer (Strategic และ Star) ได้แล้วเสร็จภายในปี 2564 เทียบเท่าค่าระดับ 3 - ผ่านค่าระดับ 3 และสามารถพัฒนา Data Analytic Model ในรูปแบบ Predictive Analysis ของกลุ่ม Potential Customer (Strategic และ Star) ได้แล้วเสร็จภายในปี 2564 เทียบเท่าค่าระดับ 4 - ผ่านค่าระดับ 4 และมีการดำเนินงานตามกลยุทธ์หรือผลิตภัณฑ์สำหรับ Cross-selling และ/หรือ Upselling ของกลุ่มลูกค้า High Value และสามารถปิดการขายได้ภายในปี 2564 รวมถึงมีการรวบรวม วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค กำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ และสามารถจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานปี 2564 เป็นข้อมูล Baseline เพื่อนำไปกำหนดค่าเป้าหมายในอนาคตได้แล้วเสร็จ เทียบเท่าค่าระดับ 5
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account	- พิจารณาจากการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) จากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2564 ซึ่งดำเนินการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการของ กฟภ. ด้วยหลักการทางสถิติและระเบียบวิธีปฏิบัติทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ โดยหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third party) มาดำเนินการ ทั้งนี้ก่อนดำเนินการสำรวจ กระทรวงการคลังโดย IRDP จะเข้าร่วมประชุมเพื่อมอบข้อสังเกตการพิจารณากลุ่มตัวอย่างและร่างแบบสอบถามของการสำรวจความพึงพอใจ
CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	- พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จของการจัดทำแผนงานการสร้างเสริมประสบการณ์การใช้บริการลูกค้า ที่นำไปจัดทำแผนปฏิบัติการในแต่ละสายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทางที่ปรึกษาโครงการ Customer Experience Design (การสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของลูกค้า) ได้จัดทำCustomer Journey Map และพิมพ์เขียวเส้นทางการเดินทางของลูกค้า เพื่อพัฒนาการให้บริการลูกค้าในแต่ละด้านทุกๆ ช่องทางเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย	- 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 2564
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ สูตรคำนวณ : $SAIFI \text{ เมืองใหญ่} = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเมืองใหญ่ที่ไฟดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในเมืองใหญ่}}$ - ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป - หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) - เมืองใหญ่ ประกอบด้วย เชียงใหม่, พิษณุโลก, ลพบุรี, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, นครราชสีมา, รังสิต, เมืองพัทยา, สมุทรสาคร, หัวหิน, ภูเก็ตและ หาดใหญ่ - ค่า SAIFI ของเมืองใหญ่ นับรวมเฉพาะเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และขอดับไปปฏิบัติงานฉุกเฉินที่เกิดจากอุปกรณ์ป้องกันที่สถานีไฟฟ้าต้นทางทำงานเท่านั้น - ค่า SAIFI ของเมืองใหญ่ ในที่นี้ ไม่นับรวมในส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้าอันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า - หักส่วนของ SAIFI ของเมืองใหญ่ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2564
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 9 กฟพ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ สูตรคำนวณ : $SAIFI \text{ ใน 9 กฟพ.} = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ใน 6 กฟพ จุฬารวมงาน}}$ - 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 2564 ** ตัวชี้วัดดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) อาจมีการปรับค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไป * ประเมินผลเฉพาะในพื้นที่กฟพ 6 จุฬารวมงาน ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ทั้งนี้ นิยามอาจจะมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมตามนโยบายของกระทรวงการคลังตาม บันทึกข้อตกลงและประเมินผลของ กฟผ. ปี 2564



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/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) • ค่า SAIDI ในพื้นที่ไม่นับรวมในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า • หักส่วนของ SAIDI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2564
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ สูตรคำนวณ : $SAIDI \text{ เมืองใหญ่} = \text{ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเมืองใหญ่ที่ดับในแต่ละครั้ง} \times \text{ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในเมืองใหญ่ที่ดับในแต่ละครั้ง)} / \text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในเมืองใหญ่}$ • ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป • หน่วย : นาที/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) • เมืองใหญ่ ประกอบด้วย เชียงใหม่, พิษณุโลก, ลพบุรี, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, นครราชสีมา, รังสิต, เมืองพัทยา, สมุทรสาคร, หัวหิน, ภูเก็ตและ หาดใหญ่ • ค่า SAIDI ของเมืองใหญ่ นับรวมเฉพาะเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และขอตัดไปปฏิบัติงานฉุกเฉินที่เกิดจากอุปกรณ์ป้องกันที่สถานไฟฟ้าต้นทางทำงานเท่านั้น • ค่า SAIDI ของเมืองใหญ่ ในพื้นที่ ไม่นับรวมในส่วนของเหตุการณ์อันเกิดจากกรณีอุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า • หักส่วนของ SAIDI ของเมืองใหญ่ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2564
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 9 กฟพ. จุฬารวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า สูตรคำนวณ : $SAIDI \text{ ใน 9 กฟพ.} = \text{ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง} \times \text{ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง)} / \text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดใน 6 กฟพ. จุฬารวมงาน}$ • ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานกว่า 1 นาที • ค่า SAIFI และ SAIDI ในพื้นที่ไม่นับรวมในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณีอุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า • หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ราย/เวลา (ปี) • หักส่วนของ SAIFI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2561 ** ตัวชี้วัดดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) อาจมีการปรับค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไป * ประเมินผลเฉพาะในพื้นที่สายงานการไฟฟ้าภาค 3 ทั้งนี้ นิยามอาจจะมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมตามนโยบายของกระทรวงการคลังตาม บันทึกข้อตกลงและประเมินผลของ กฟผ. ปี 2564



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	- พิจารณาจากการประเมินร้อยละของหน่วยสูญเสียที่เกิดขึ้นในระบบจำหน่าย ซึ่งจะรวมทั้งหน่วยสูญเสียที่ไม่ใช่ทางเทคนิค (Non-Technical Loss) และหน่วยสูญเสียทางเทคนิค (Technical Loss) สูตรคำนวณ : - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย = $[(\text{หน่วยซื้อ} - \text{หน่วยขาย}) / \text{หน่วยซื้อ}] \times 100$ - หน่วยซื้อ = หน่วยซื้อ กฟผ. + DEDE + VSPP + กฟภ. ผลิตเอง - หน่วยขาย = หน่วยขาย + ไฟฟรี
OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำดิจิทัลมาประยุกต์	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	- เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement : SLA และติดตาม ประเมินผลการใช้ SLA ตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตามที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน ของ กฟภ. เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งนี้ SLA ที่ทบทวนตรวจสอบคล้อยกับการนำ Digital เข้ามาช่วยในการ Review SLA ที่เหมาะสม และการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรวมถึงการ Benchmark คู่ Best Practice ของ Doing Business
	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)	รอคำจำกัดความตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2564-2568
IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- การนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปใช้ และสามารถสร้างรายได้/ลดรายจ่าย และจำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์/สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร)	- พิจารณาจากการนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมาใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างความยั่งยืนของความสามารถในการทำกำไรให้กับองค์กรของธุรกิจหลัก รวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ/หรือเป็นโอกาสทางการตลาด ในการทำธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของ กฟภ. โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้ - ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทาง วิธีการนำความคิดสร้างสรรค์มาจัดทำนวัตกรรม เทียบเท่ากับ ระดับ 1 - กำหนดแผนการดำเนินงานในการรวบรวมความคิดสร้างสรรค์มาจัดทำนวัตกรรม เทียบเท่ากับ ระดับ 2 - จัดทำระบบการรวบรวมความคิดสร้างสรรค์มาจัดทำนวัตกรรม เทียบเท่ากับ ระดับ 3 - ผ่านระดับ 3 และมีจำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์ /สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร 1 ผลงาน เทียบเท่ากับ ระดับ 4 - ผ่านระดับ 3 และมีจำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์ /สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร 2 ผลงาน เทียบเท่ากับ ระดับ 5
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) โดยใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	- พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. โดยพิจารณาจากความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR ระบบ ได้แก่ ระบบ HR Analytic, Employee Development Profile, ระบบ PEATA และ Employee Self Service ซึ่งการดำเนินงานตามแผนงานจะต้องได้ตามเป้าหมายและทันตามกำหนดเวลา
	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	- พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน โดยพิจารณาจากความสำเร็จของ แผนงานการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital และแผนงานพัฒนาระบบการส่งเสริมทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจเทคโนโลยี และภาวะการแข่งขัน (New-skill/Up-skill/Re-skill) ซึ่งการดำเนินงานตามแผนงานจะต้องได้ตามเป้าหมายและทันตามกำหนดเวลา
HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาในการเสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill, Up skill/Re skill	- พิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายประจำปีตามที่ได้กำหนดไว้ ประจำปี 2563 ที่สามารถพัฒนาศักยภาพบุคลากรได้ตามผลประเมินสมรรถนะที่องค์กรต้องการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.	- พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. โดยพิจารณาจาก ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผนงานในปี 2564 ที่นำเสนอ รองผู้ว่าการสารสนเทศและสื่อสารทราบ ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2564
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA	- พิจารณาจากระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (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
	- ค่าดัชนีการประสบอุปถัมภ์ (Disabling Injury Index: vDI)	- พิจารณาจากค่าที่ใช้ในการวัดความถี่ และความรุนแรงของการเกิดอุปถัมภ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นค่าเกณฑ์วัดในการประสบอุปถัมภ์เหตุจากการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA ลูกจ้าง และคนงานจ้างเหมาแรงงาน ซึ่งเป็นค่ามาตรฐานสากลในการวัดความถี่ และความรุนแรงการเกิดอุปถัมภ์เหตุซึ่ง กฟภ. จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันอุปถัมภ์เหตุ และดำเนินการจัดกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป
	- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ขององค์กร	- คะแนนตามระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ของ กฟภ. (บันทึกข้อตกลงกับกระทรวงการคลัง)
	- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ของสายงาน	- คะแนนตามระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ของ สายงาน ตามเกณฑ์ที่ผู้รับผิดชอบ Enablers ทั้ง 8 ด้านกำหนด

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal 1.1 Social and Environment	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	-	-	-	2
		- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI)	OC1.2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	-	-	0.035	2
		- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	OC1.3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	0.422	-	3
		- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน	OC1.4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	-	-	-	5
		- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	OC1.5 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	-	-	0.010	5
			OC1.6 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	0.010	0.180	6
			OC1.7 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ	-	-	0.200	6
			OC1.8 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	-	-	0.531	7
			OC1.9 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน	-	-	-	8
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้สะสม	RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร RS1.2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	-	-	-	9 10
สรุป : 11 แผนงาน 23 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	6 เกณฑ์วัด	รวม		0.432	0.956	
รวม งบประมาณประจำปี 2564				1.388			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal 1.2 Finance	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	1 งานประมวผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	-	-	-	11
			2 งานประมวผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	-	-	-	11
			3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	12
			4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	16
			5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	16
			6 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	17
			7 รายงานข้อมูลประเมินความเสี่ยงของระบบการบริหารเงินสด (CM) ในรูปแบบ Dashboard	-	-	-	17
			8 การใช้โปรแกรมระบบติดตามหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระประเภทเอกชนรายย่อยและรายใหญ่ (Dashboard และETSx)	-	-	-	17
	- Build Financial Strength - Build strong relationship with stakeholders - Energy Efficiency Improvement	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	18
สรุป : 9 แผนงาน 22 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	-			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	-	-	-	20
		- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย	CR1.2 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	-	-	-	20
		- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่	CR1.3 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	-	-	-	21
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ					21
		- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business	CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	-	0.126	-	
			CR1.5 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง	-	-	-	27
		CR1.6 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	30	
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account	CR2.1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	-	7.009	-	35
			CR2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	40
			CR2.3 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	-	-	-	41
CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	CR3.1 การพัฒนา PEA Customer Journey	-	-	-	42	
สรุป : 10 แผนงาน 30 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	6 เกณฑ์วัด	รวม	-	7.135	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	7.135			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและ ความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	-	-	-	44
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	OM1.2 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (คพญ.1)	-	-	-	44
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	OM1.3 แผนงานพัฒนา Strong Grid	-	-	-	44
		ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563	OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	51
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	OM1.5 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของ	-	-	-	52
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	-	-	-	53
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	OM1.6 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	53
		ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563	OM1.7 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร	-	-	-	
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)					
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์						
	ในฐานข้อมูลระบบ GIS						
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน						
	และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS						
	- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพ						
	เชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS						
	เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย						
	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการ ด้านวิศวกรรม	- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์ จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนา กระบวนการ	IP1.1 แผนงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรม	-	-	-	54
สรุป : 8 แผนงาน	2 กลยุทธ์	11 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
49 กิจกรรม			รวม งบประมาณประจำปี 2564	-			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2564 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	HR1.1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	-	0.300	-	56
			HR1.2 การเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System)	-	-	-	59
	HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและ ยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	HR2.1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	-	-	-	61
			HR2.2 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	-	0.420	-	62
			HR2.3 การส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด เกิดการรับรู้ เข้าใจ เข้าถึงทิศทางขององค์กร	-	0.420	-	63
	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล	DT1.1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	-	0.126	-	64
			DT1.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	-	-	-	65
			DT1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	-	-	-	66
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน	OC1.1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	-	-	0.100	67
			OC1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	-	0.300	-	68
สรุป : 10 แผนงาน 14 กิจกรรม	4 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	-	1.566	0.100	
			รวม งบประมาณประจำปี 2564	1.666			

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- 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 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน โปร่งใส, กอก.(ก2)	คณะทำงาน โปร่งใส กฟอ.บรบ.	(ผวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ กฟอ.บรบ.	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ กฟอ.บรบ.	-	-
แผนงานที่ 2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) รออนุมัติ ผวก. ปี 2564 จาก กทท.(นผ.) หนังสือ กทท.(นผ.)	- จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เข้าร่วมกิจกรรม กฟช. ละ 350 คน (กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด) กฟอ.บรบ.ส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	กฟภ.2+กฟจ.ขบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(2)		(3) 0.035 (กทท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.035

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอนงาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรม ต่างๆ ฯลฯ เป้าหมาย กฟข. ละไม่น้อยกว่า 200 คน	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-มิ.ย.2564	กวว.(ก2)	ผบป., ผกส., ผมต., จป.(ว)	(2) 0.312	0.312
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อตกกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟข.กำหนดเป้าหมายจำนวนตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กวว.(ก2)	ผบป., ผกส., ผมต., จป.(ว)	(2) 0.030	0.030
	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้าเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) เป้าหมาย ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กฟอ.บรบ.ส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	กฟจ.ขบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-มิ.ย.2564	กวว.(ก2), กฟจ.ขบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	จป.(ว)	(2) 0.050	0.050

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.2.3 ดำเนินการจัดทำแผนงานตรวจสอบการพาดสายเคเบิลสื่อสารและอื่นๆ จุดเสี่ยงที่มีรุดผ่านตามถนนสายหลัก ในพื้นที่รับผิดชอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผลทุกไตรมาส เป้าหมาย - กำหนดแผนงานตรวจสอบจำนวนทุกถนนสายหลัก (ทางหลวง/ทางหลวงชนบท) ของปี 2565 ในพื้นที่ กฟพ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4 ของปี 2564 - ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผลทุกไตรมาส *** บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสาร และอื่นๆ (ตามหนังสือที่ กบว.(ก3) 525/2561 ลว. 24 พ.ค. 2561) หรือฉบับปรับปรุงของสายงานฯ	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กบส.(ก2), กรส.(ก2)	ผปบ., กพย.นญ.	-	-
	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน - โดยการตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย กฟพ.รายงานทุกเดือน กvw.(ก2) สรุปรายงานภาคทุกไตรมาส	กฟอ.บรบ., กพย.นญ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvw.(ก2)	ผปบ. กพย.นญ.	(2) 0.030	0.030

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร หมายเหตุ ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร เป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ กธส.(ธส) 1395/2562 ลว. 27 ธ.ค.2562) เป้าหมาย ตามแผนงานจัดซื้อคอนสื่อบสาร lot 2 ปี 2563 <i>กฟภ.2 : (รอกำเป้าหมาย)</i> ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ธท)/733/2563 ลว.5 ก.พ. 63 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ธท)/834/2563 ลว.14 ก.พ. 63	กฟอ.บ.นบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผปบ.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟอ.บ.นบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผปบ.	-	-
	4.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มี การย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสาร พาดผ่าน ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อคอนสื่อบสาร จาก กธส.	กฟอ.บ.นบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผปบ.	-	-
แผนงานที่ 5 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผล โครงการตามที่ ผสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟฟ. ที่ดำเนินการ ด้าน CSR	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	ผบค.	(3) 0.010 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	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 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย ตามที่ ผสส. กำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตามที่ ผสส. กำหนด	ม.ค.-ก.ย.2564	กกอ.(ก2)	ผบค.	(2) 0.010	0.010
	6.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 6.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2565 เป้าหมาย ตามที่ ผสส.กำหนด ภายในไตรมาสที่ 4/2564	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตามที่ ผสส. กำหนด	ต.ค.-ธ.ค.2564	กกอ.(ก2)	ผบค.	(3) 0.180 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.180
	แผนงานที่ 7 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2564 ***โครงการต่อเนื่อง ปี 2562-2564 (อนุมัติ ผวก. ลว. 30 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พส) 79/2562 ลว. 23 ม.ค. 2562)	- ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2564 กฟก.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟดับ (ชุมชนไร้แผ่นดิน) เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนด กพอ.บนบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟจ.จบ., กพย.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกอ.(ก2)	(3) 0.200 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	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 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟช.ละ 1 ชุมชน รวบรวมแผนงานปี 2564 จาก ผสส.	8.1 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และนำพนักงานและลูกจ้างของ กฟช. รวมทั้งนักศึกษา ปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้า และการติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) <u>เป้าหมาย</u> 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. จำนวน 50 คน (ผสส. กำหนด) 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือน ขั้นพื้นฐานให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน และการติดตั้ง เครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) ชุมชนละ 15 จุด	กฟฟ. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	คณะทำงาน ด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม กฟอ.บรบ.	(3) 0.3614 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.3614
	8.2 อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัด ถูกต้อง และ ปลอดภัยให้ กับประชาชน เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 คน (ผสส. กำหนด)	กฟฟ. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	คณะทำงาน ด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม กฟอ.บรบ.	(3) 0.0504 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0504
	8.3 อบรมความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย ให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 30 คน (ผสส. กำหนด)	กฟฟ. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	คณะทำงาน ด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม กฟอ.บรบ.	(3) 0.0295 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0295

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 9 การลดปริมาณการใช้กระดาษ (หนังสือเลขที่ ฝอภ.(ภ3) 59/2563 ลว. 21 ม.ค. 2563) รอกำเป้าหมายปี 2564	8.4 อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา เป้าหมาย จำนวน 50 คน (ฝสส. กำหนด)	กฟฟ. ที่ได้รับเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2)	คณะทำงาน ด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม กฟอ.บรบ.	(3) 0.0899 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.0899
	- กิจกรรมในการลดปริมาณการใช้กระดาษปริมาณกระดาษ เป้าหมาย กิจกรรมตามที่ กฟภ.กำหนด	กฟอ.บรบ., กฟย.นญ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.(ก2)	ผบห.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้สะสม

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานได้สะสม

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 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กวว.(ก2)	คณะทำงาน Green office หมวด3 (ผมต.), ทุกแผนก	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)	คณะทำงาน Green office หมวด3 (ผมต.), ทุกแผนก	-	-

ด้านการเงิน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
4. เป้าหมาย

ร้อยละ 3.95
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

Build Financial Strength

Build strong relationship with stakeholders

Energy Efficiency Improvement
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
7. เป้าหมาย

ร้อยละ 17.00

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.2 ไม่ต่ำกว่า 20.81 เท่า	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปช.กบญ.(ก2)	ผบป.	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณและรายงานค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) เป้าหมาย รายงานผลทุกวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปช.กบญ.(ก2)	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 3.1.1 ผู้ใช้ไฟ <u>ก่อนปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 กฟภ.2 (รอกค่าเป้าหมาย)	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.ย.2564	ผบช.กชช.(ก2)	ผบป.	- -	- -
	3.1.2 ผู้ใช้ไฟ <u>ในปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 ตามระเบียบ กฟภ. ศฟ.(อ)6500 ลว. 28 พ.ย. 2534 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่อนุมัติให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟพ. ทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่ย้ายไฟ) กฟภ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.(ก2)	ผบป.	-	-
	3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCAIR001 (ยกเว้น ผู้ใช้ไฟรายที่มีหนังสือแจ้งเรียกเก็บค่าประกันฯ ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง แล้วส่งเรื่องให้ ผบช.กชช.ทำหนังสือโน้ตัส) กฟภ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.(ก2)	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.3 ติดตามหนี้ราชการก่อนเดือน ต.ค. 2563 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <i>(ให้มีการชำระเงินภายในเดือน ก.ย.2564)</i> เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. 3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2 <i>ขออนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน</i> เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP <i>(รายใหญ่)</i> 3.4.3 กชข. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า (T-Code : ZCANR054 note item) <i>(ป้กรงหมากรุก)</i> เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.บนบ. กฟอ.บนบ. กฟอ.บนบ. กฟอ.บนบ.	ต.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชข.(ก2) ผบน.กชข.(ก2) ผบข.กชข.(ก2) ผบน.กชข.(ก2)	ผบป. ผบป. ผบป. ผบป.	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.7 3.5 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย <i>ตามอนุมัติ รพก.(ก3) ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2563</i> <i>ต่อท้ายหนังสือ ที่ ก.2 ฝบพ.35087/2563</i> 3.5.1 การไฟฟ้าชั้น1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กชข. <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.5.2 คณะทำงานติดตามหนี้ รายงานความคืบหน้าการติดตามหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าแก่ กชข. <u>ตามแบบฟอร์มที่กำหนด</u> <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 3.5.3 กชข. จัดทำ สรุปหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยเสนอตามลำดับชั้นและแจ้งคณะทำงานติดตามหนี้ในสังกัดฯ ดำเนินการ <i>ตามอนุมัติ รพก.(ก3) ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2563</i> <i>ต่อท้ายหนังสือ ที่ ก.2 ฝบพ.35087/2563</i> <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน 3.5 3.6 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟฟ. รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป	กฟอ.บนบ. กฟอ.บนบ. กฟอ.บนบ. กฟอ.บนบ.	ม.ค. 2564 ก.พ.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชข.(ก2) ผบน.กชข.(ก2) ผบน.กชข.(ก2) ผบน.กชข.(ก2)	ผบป. ผบป. ผบป. ผบป.	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
3.6	3.7 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้แจ้งความและดำเนินคดี ภายใน 1 ปี ให้ครบถ้วนทุกราย (ในปี 2564) <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกม.กกก.(ก2)	ผบป.	-	-
	3.8 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2564 3.8.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบใบสั่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ชนเสาให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.กบญ.(ก.2)	ผบป., ผบป., ผบท.	-	-
	3.8.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ รถยนต์ชนเสาจนถึงดำเนินคดีครบทุกราย ที่ตรวจพบในปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> กระบวนการเร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชช.(ก.2)	ผบป., ผบป., ผบท.	-	-
	3.9 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice/e-Receipt : e-TAX) <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปช.กบญ.(ก.2)	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2564 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2563 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2564 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ) - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ก.ย.2564	ผบ.ท.กชช.(ก2)	ผบ.ป.	-	-
	4.2 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงิน ค่าพาดสายสื่อสารปี 2565 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟอ.บรบ.	ต.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.ท.กบล.(ก2)	ผบ.ป.	-	-
	แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้ บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา - เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบ.ต.กบญ.(ก2)	ผบ.ป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 (งานก่อสร้างที่หยุดรอจัดหาพัสดุ) ให้เพียงพอกับความต้องการทุกขงทุกโครงการ โดยนำข้อมูลจากระบบ OKR ที่มีสถานะ C3 มาคำนวณ เป้าหมาย งานสถานะ C3 ไม่เกินร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้าง ทุกขงทุกโครงการที่มีเฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO) กพอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ		ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบส.กบญ.(ก2)		-	-
แผนงานที่ 7 รายงานข้อมูลประเมินความเสี่ยง ของระบบการบริหารเงินสด (CM) ในรูปแบบ Dashboard	- ดำเนินการรายงานข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของระบบการบริหาร เงินสด (CM) ของ กฟภ.2 ในรูปแบบ Dashboard เป้าหมาย รายงานผลทุกสิ้นเดือน	กฟภ.2	ก.พ.-ธ.ค.2564	ผปช.กบญ.(ก.2)	ผบป.	-	-
แผนงานที่ 8 การใช้โปรแกรมระบบติดตามหนี้ ค่าไฟฟ้าค้างชำระประเภทเอกชนรายย่อยและ รายใหญ่ (Dashboard และ ETSx)	- ใช้โปรแกรมระบบติดตามหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระประเภทเอกชนรายย่อย และรายใหญ่ (ETSx) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1	กพอ.บรบ.	ม.ค.-มี.ค.2564	ผสจ.กรท.(ก.2)	ผบป.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์

- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 30,486 ล้านบาท
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- Build Financial Strength

- Build strong relationship with stakeholders

- Energy Efficiency Improvement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงาน ที่ดำเนินการ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟภ.2 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผงป.กซข.(ก2)	ทุกแผนก	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟภ.2 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผงป.กซข.(ก2)	ทุกแผนก	-	-

ด้านลูกค้า

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4718
- ระดับ 4.4674
- ระดับ 4.4561
- ระดับ 4.4919
- ร้อยละ 15
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4718
- ระดับ 4.4674
- ระดับ 4.4561
- ระดับ 4.4919
- 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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) <u>เป้าหมาย</u> - ผอ.ก.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (อ)	ผอ.ก.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผอ.ก.(ก3)	ผบค.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง พร้อมจัดส่งรายงานให้ กอก.(ก2) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผสส.)	ผบค.	-	-
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรท.(ก2) (ผสจ.)	ผมต., ผบป., ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ฝอภ.(ภ3)	ผบค.	-	-
	เป้าหมาย	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2564	ฝอภ.(ภ3)			
	- ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท. เพื่อกำหนดค่าเกณฑ์วัดแนวทาง พื้นที่ดำเนินการ พร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2564	ฝอภ.(ภ3)			
	- กฟผ.2 ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด ให้ครบทุก กฟผ. ทุกจังหวัด	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบส.(ภ2) (ผบธ.)			
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	- กฟผ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบส.(ภ2) (ผบธ.)			
	4.1 การวิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร (Enterprise Performance Management : EPM)	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ฝอภ.(ภ3)		-	-
	เป้าหมาย						
	- ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท.						
	เพื่อพิจารณากระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการ EPM						
	หมายเหตุ รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)						
	กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.4.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าคู่ค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 4.4.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - กฟก.2 สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กบล.(ก2) (ผลส.)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)		(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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	กฟอ.บนบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	ผบค.	-	-
	4.6 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผวฟ.)		(2) 0.100	0.100
	4.6.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟ ให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟก.2 จำนวน 42 แห่ง (20 นิคมฯ พื้นที่ EEC) และสรุปรายงานผลการตรวจวัดภายใน 20 วัน หลังตรวจวัดฯ กฟอ.บนบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผวฟ.)		0	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.6.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หอสมุด และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย 2 ประเภทกิจการ - บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์) - บริษัท สยามยามาโตะ จำกัด (ห่อหมก) กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ 4.6.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย 2 แห่ง - บริษัท ชลบุรี คลีน เอ็นเนอจี จำกัด - บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์ จำกัด กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ 4.7 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.7.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ. กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ. กฟฟ.บึง., กฟฟ.มตพ. กฟฟ.บึง. กฟฟ.มตพ. กชข.(ก2), กบล.(ก2) กชข.(ก2), กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 ม.ค.-ก.พ.2564	กบล.(ก2) (ผวฟ.) กบล.(ก2) (ผวฟ.) กชข.(ก2) กชข.(ก2)	ผบค. ผบค.	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.7.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.(ก2) (ผบธ.)	ม.ค.-ก.พ.2564	กบล.(ก2) (ผบธ.)	ผบค.	-	-
	5.1 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - ผอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ <u>หมายเหตุ</u> รอแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ) กฟอ.บ.บ.บ.ไม่ต้องดำเนินการ	ผอภ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผอภ.(ภ3)		-	-

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.4 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 5.4.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.1	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส., ผบธ.)	ผบค.	-	-
	5.4.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.2	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส., ผบธ.)	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต) - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.(ก2) (ผดป.)	ผบป.	-	-
	6.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.(ก2) (ผดป.)		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.4 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (CA) ของปี 2563 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรท.(ก2) (ผสบ.)	ผบป.	-	-
	6.5 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 เลขที่ ผอภ.(ก3) 261/2563) - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟจ.ฉช, กฟอ.บปภ., กฟส.คจจ., บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบส.(ก2) (ผบธ.)		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้า ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2 กำหนด และรายงานสรุปผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564	กบส.(ก2) (ผบธ.)	ผบป.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 166 ราย (ร้อยละ 100) (165) 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 142 ราย (ร้อยละ 100) (106) 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 212 ราย (ร้อยละ 100) (272) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือนผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	ผบค., ผบบ., พนักงานKey Account	(2) 4.593	4.593

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) RBA1 การเยี่ยมเยือนลูกค้า RBA2 สัมมนาลูกค้ารายใหญ่ RBA3 มอบของที่ระลึก RBA4 กิจกรรมนันทนาการ เช่น กีฬาเชื่อมสัมพันธ์ กลุ่ม Strategic ดำเนินการ 3 กิจกรรม (RBA1-RBA4) กลุ่ม Star ดำเนินการ 2 กิจกรรม (RBA1-RBA4) กลุ่ม Status ดำเนินการ 2 กิจกรรม (RBA1-RBA3) กลุ่ม Streamline ดำเนินการ 1 กิจกรรม (RBA1-RBA2) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตาม กลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (166 ราย) 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (142 ราย) 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (212 ราย) 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 (298 ราย) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน ผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้น ไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	พนักงานKey Account	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน ผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	พนักงานKey Account	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - รพภ.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟภ.1-3 - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน ผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 20 กฟฟ. (กฟอ.บฉ.,สอศ. มีรายได้ไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาท/เดือน) กฟอ.บฉ.บ.ร.เข้าร่วมสัมมนา	กฟอ.บฉ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	ผบค.	(2) 0.416	0.416
	1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 20 กฟฟ. (กฟอ.บฉ.,สอศ. มีรายได้ไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาท/เดือน) กฟอ.บฉ.บ.ร.เข้าร่วมสัมมนา	กฟอ.บฉ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)		(2) 2.000	2.000

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกสาย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน ผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บนบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	ผบค., พนักงาน Key Account	-	-
		กฟอ.บนบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟผ.2 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปผลในภาพรวม กฟผ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน	กฟผ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	ผบค., ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ฝอภ.(ก3) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2) (ผลส.)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) (ผลส.)	ผบค.	-	-
	3.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ฝอภ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพัน ของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ พร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า - กฟก.2 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	ฝอภ.(ก3) กฟอ.บรบ.,	ม.ค.-ธ.ค.2564	ฝอภ.(ก3) กบล.(ก2)	ผบค.	-	-

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 หน่วยงานหลัก ที่รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาระบบงานตาม PEA Customer Journey เป้าหมาย - ผอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey หมายเหตุ รวแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ) กพอ.บนบ.ไม่ต้องดำเนินการ	ผอภ.(ภ3)	ม.ค.-ก.ย.2564	ผอภ.(ภ3)		-	-

ด้านกระบวนการภายใน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้านเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคตกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)

4. เป้าหมาย

- 2.55 ครั้ง/ราย/ปี
- 1.036 ครั้ง/ราย/ปี
- 61.20 นาที/ราย/ปี
- 13.364 นาที/ราย/ปี
- ร้อยละ 5.26

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ 99
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 40.00 วงจร-กม. กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)		-	-
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 80.000 วงจร-กม. กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)		-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (คพญ.1)	2.1 ก่อสร้าง/ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 59 วงจร-กม. กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟฟ.มพย.,จท	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)			-
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานพัฒนา Strong Grid	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ นำส่งข้อมูล GIS2 เพื่อเข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กหว.(ก2)	ผปบ.	-	-
	3.2 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้าในคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการ พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ดำเนินการตามแผนงาน ประจำปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 SAIFI = 1.76 ครั้ง/ราย/ปี	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส 3.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100, รายงานผลทุกไตรมาส 3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วยในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90, รายงานผลทุกไตรมาส 3.6 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟฟ. จุฬรรมงาน (รวมสังกัดให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กฟฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส - ประชุมเร่งรัดติดตาม กฟฟ. ที่เกินเป้าหมาย 3.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 3 กฟฟ. จุฬรรมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 3 กฟฟ. กฟจ.จันทบุรี รวมสังกัด, กฟอ.แกลง, กฟอ.สอยดาว กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟอ.(ก2)	ผมต., กฟย.นญ.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟบ.(ก2)	ผปบ.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟอ.(ก2)	ผมต.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟบ.(ก2)	ผปบ., คณะทำงาน SAIFI & SAIDI กฟอ.บรบ.	-	-
		กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.สอ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟบ.(ก2)		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟผ.2 กฟผ.เมืองพัทยา,จอมเทียน กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟผ.มพย., กฟผ.จท	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)		-	-
	3.9 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ในพื้นที่เขตชนแดน กฟน ให้มีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนคณะทำงานและนำเสนอขออนุมัติแผนงาน - ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด - ติดตามและรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)		-	-
	3.10 รายงานผลการดำเนินการเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน ส พิดเดอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)		-	-
	3.11 จัดทำแผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อ ควบคุมค่า SAIFI & SAIDI โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเปลี่ยนสาย, ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟผ.2 จำนวน 31 นิคม	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.12 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟผ. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส <i>กฟผ.2 จำนวน 21,923.5 กม.</i> 3.13 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้า ครอบคลุมร้อยละ 100 ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP และจากจุดวัดระบบ APSA เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส 3.14 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) เป้าหมาย - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบข.(ก2)	ผปบ.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค..2564	กบข.(ก2)	ผปบ., กพย.นญ.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค..2564	กบข.(ก2)	ผปบ., 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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.18 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.18.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 8,638 เครื่อง กฟอ.บรบ. จำนวน 265 เครื่อง 3.18.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 2,609 เครื่อง กฟอ.บรบ. จำนวน 164 เครื่อง 3.19 สรุปรายงานผล การแก้ไขหม้อแปลงที่ทดสอบได้ค่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ 100 % ของข้อมูลปี 2563 3.20 ตรวจสอบ หม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS <u>เป้าหมาย</u> - กวว.(ก2) จัดส่งรายงานข้อมูลหม้อแปลง ในระบบ GIS ให้ กบล.(ก2) ภายในเดือน ม.ค. 2564 - กบล.(ก2) จัดทำแผนงานแก้ไขสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 ภายในไตรมาส 1 3.21 แก้ไขสถานะ หม้อแปลง Dummy (999) ให้เป็นสถานะปกติ <u>เป้าหมาย</u> ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50	กฟอ.บรบ. กฟอ.บรบ. กฟอ.บรบ. กฟอ.บรบ. กฟอ.บรบ. กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2) กวว.(ก2), กบล.(ก2) กบล.(ก2)	ผปบ. ผปบ. ผปบ. ผปบ., ผกส., ผบค., กฟย.นญ. ผปบ., 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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.22 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 100 สฟฟ. กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ 3.23 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า (สถานี Unmanned) <u>เป้าหมาย</u> มีจำนวนสถานีไฟฟ้า Unmanned มากกว่า 68 สถานี ที่มีความพร้อมความใช้งานไม่น้อยกว่า 95% กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ 3.24 บำรุงรักษาอุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน และคาปาซิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงาน 3.25 ตรวจสอบสภาพ CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 3.26 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด 3.27 ทบทวน Safety Stock อุปกรณ์ CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการภายในไตรมาส 1	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบข.(ก2)		-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบข.(ก2)		-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบข.(ก2)	ผบป.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผมต.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผมต.	-	-
		กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2), คณะทำงานฯ	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) เป้าหมาย กำหนดเป้าหมายภายในเดือน มี.ค. 2564	กฟอ.บรบ.	มี.ค.2564	กหว.(ก2)	คณะทำงาน Technical Loss กฟอ.บรบ.	-	-
	4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส หมายเหตุ รวบรวมมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ.	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ.(ก2)	คณะทำงาน Technical Loss กฟอ.บรบ.	-	-
	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส หมายเหตุ รวบรวมมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคฟ.	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	คณะทำงาน Non Technical Loss กฟอ.บรบ.	-	-
	4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผมต.	-	-
	4.5 ตรวจสอบวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของฟกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2564 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss (ใช้ LD CAD แทน) เป้าหมาย ทุกเครื่องที่เกินร้อยละ 75, รายงานผลทุกเดือน หม้อแปลง 1 เฟส 1,534 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 2,440 เครื่อง	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผปบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 โครงการก่อสร้างและปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	4.6 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2565 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลด น้อยกว่าร้อยละ 30 (ใช้ LD CAD แทน) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4	กฟอ.บรบ.	ต.ค.-ธ.ค.2564	กหว.(ก2)	ผบป.	-	-
	4.7 ตรวจสอบที่มีเตอร์ติดตั้งใหม่/สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผมต.	-	-
	4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ผมต.	-	-
	4.9 เร่งรัดงานก่อสร้าง สฟฟ.ชั่วคราว ให้แล้วเสร็จ ตามเวลาที่กำหนด เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส <i>กฟก.2 4 สถานี</i> กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กกค.(ก2), กบข.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.(ก2)		-	-
	5.1 วิเคราะห์ปัญหาในระบบไฟฟ้าแรงต่ำด้วย LD CAD เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 1	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-มี.ค.2564	กหว.(ก2)	ผบป., กพย.นญ.	-	-
	5.2 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบไฟฟ้าแรงต่ำจากข้อ 5.1 เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2564	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-เม.ย.2564	กหว.(ก2)	ผบป., 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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน แผนงานที่ 7 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร	5.3 ติดตามการรายงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบไฟฟ้าแรงต่ำจาก ข้อ 5.2 เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2-4	กฟอ.บรบ.	เม.ย.-ธ.ค.2564	กวว.(ก2)	ผบบ., กพย.นญ.	-	-
	6.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.	ผบบ., ผกส., ผบบ.	-	-
	7.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งระบบวิทยุสื่อสารแบบดิจิทัล ในพื้นที่ กฟก.2 ตามสัญญาเลขที่ บ.54/2562 ลว.11 ต.ค.2562 (จำนวน 27 Base station 1,104 ชุด) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ผบบ.	-	-
	7.2 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสงตามสัญญา บ.51/2563 ลว.22 พ.ค. 2563 (จำนวน 8 เส้นทาง) (189 กิโลเมตร) และสัญญา จ.106/2563 ลว.30 ก.ย. 2563 (จำนวน 6 เส้นทาง) (43 กิโลเมตร) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ผบบ.	-	-
	7.3 ประสานงานส่วนต่อขยายโครงข่าย IP Access Network (MPLS R) จำนวน 3 สัญญา 86 แห่ง เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ผบบ.	-	-
	7.4 งานจัดซื้อระบบโทรทัศน์วงจรปิด CCTV การไฟฟ้าจุลรวมงาน (21 แห่ง) (ตามสัญญา ปก.บ.136/2563 ลว.29 ก.ย. 2563) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)		-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ

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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรม	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. 2564	กฟก.2	ม.ค.-เม.ย.2564	กอก.(ก2), คณะทำงานฯ	คณะทำงาน นวัตกรรมฯ กฟอ.บนบ.	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2564 (Product innovation และ Process Innovation) กฟข. กองละ 2 ชิ้น กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟฟ.ละ 2 ชิ้น กฟส. กฟฟ.ละ 1 ชิ้น	กฟก.2, กฟอ.บนบ.	ม.ค.-ส.ค.2564	กอก.(ก2), คณะทำงานฯ	คณะทำงาน นวัตกรรมฯ กฟอ.บนบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟภ. ไปขยายผล ทดลองใช้ เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2564 กฟภ.2 จำนวน 3 ชั้น กฟอ.บนบ.รอรับการคัดเลือก 1.4 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟภ. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟภ. เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2564 กฟอ.บนบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟภ.2 กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2), คณะทำงานฯ กอก.(ก2), คณะทำงานฯ		- -	- -

ด้านเรียนรู้และพัฒนา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ พัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลด้าน HR

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ พัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลด้าน HR

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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	- ดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์การดำเนินงาน Core Business Enablers ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ดังนี้	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานดำเนินการจัดการความรู้และนวัตกรรม กฟก.2		(2) 0.300	0.300
	1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ พร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> แต่งตั้งคณะกรรมการฯ กฟข. และหน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-64	กอก.(ก2) (ผพอ.)	ผบห.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2) ผู้บริหารระดับสูง (รผก., ผชก.) มีส่วนร่วมในการสื่อสารวิสัยทัศน์ทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้บุคลากรในสังกัดทราบ ผ่านการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม, การจัดสัมมนา, การจัดฝึกอบรม, งาน KM Day เป็นต้น เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 4 (กพก.2 จำนวน 3 ครั้ง) กพอ.บนบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กพก.2	เม.ย.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.)		-	-
	3) มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญขององค์กร - มีการสำรวจ ทบทวน หัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ และจัดทำ Knowledge Landscape - จัดทำสื่อองค์ความรู้ในรูปแบบ OPK หรือ OPA (เอกสาร หรือ VDO) - มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม อบรม สัมมนา งาน KM Day - มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาเป็นนวัตกรรม เป้าหมาย หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กพฟ. ชั้น 1-3 และ กพส. อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 องค์ความรู้	กพอ.บนบ.	มี.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ จัดการความรู้ กพก.2	ทุกแผนก (แผนกละ1เรื่อง)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4) มีการนำกระบวนการจัดการความรู้ ตามข้อ 3) ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน หรือการสร้างนวัตกรรม - ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน - มีการนำองค์ความรู้จากระบบ KMS ไปใช้ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน - นำองค์ความรู้ไปใช้ในกระบวนการคิดค้นนวัตกรรม เป้าหมาย หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า, กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง ดำเนินกิจกรรมให้ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟอ.บนบ.	มิ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ ความรู้ กฟก.2, คณะทำงาน นวัตกรรม กฟก.2	คณะทำงาน KM กฟอ.บนบ.	-	-
	5) มีการดำเนินการจัดการความรู้ และจัดกิจกรรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอก(กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) - มีการสำรวจ ทบทวน และระบุหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีการดำเนินการรวบรวมจัดทำสื่อองค์ความรู้ และเผยแพร่ในระบบ KMS - มีการจัดกิจกรรมถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย กฟก.2 ดำเนินกิจกรรม และรายงานผลการดำเนินงานภายในไตรมาส 4 กฟอ.บนบ.รอส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	กฟก.2	มิ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ จัดการความรู้ กฟก.2		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบ หลอมรวม (UC: Unified Communication System)	6) มีการกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ประจำปี 2565 และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและสื่อสารแผนให้บุคลากรในสังกัดทราบ เป้าหมาย - จัดทำแผนการดำเนินงาน KM ประจำปี 2565 และจัดส่งภายในเดือน พ.ย. - สื่อสารแผนการดำเนินงาน KM ให้บุคลากรทราบ ภายในเดือน ธ.ค.	กฟก.2	ต.ค.-ธ.ค.2564 ต.ค.-พ.ย.2564 พ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ จัดการความรู้ กฟก.2		-	-
	7) มีการประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ เป้าหมาย มีการประเมินผลตามที่ กฟก. กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานภายในไตรมาส 4 กฟอ.บรบ.รอรับการตรวจประเมิน	กฟก.2	พ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการ จัดการความรู้ กฟก.2		-	-
	- เข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (Unified Communication System) เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองทิศทางขององค์กรในการเป็น Digital Utility		ม.ค.-ธ.ค.2564			-	-
	1) ส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System)	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ทุกแผนก, 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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2) ดำเนินการสร้างCommunity (Group Chat) ใน eSpace App เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและเกิดการสื่อสารระบบสองทางระหว่างบุคลากรกลุ่มต่างๆ ภายในสายงาน/สำนัก เช่น Community ของกลุ่มผู้บริหาร, กลุ่มผู้บริหาร – พนักงาน, กลุ่มช่างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง, กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> แต่ละกอง และ กฟฟ. ชั้น 1-3 มีการสร้าง Community (สร้าง Group Chat ใน eSpace App) ไม่ต่ำกว่า 1 Community	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ผบค.		
	3) ประเมินผลการเข้าใช้งานระบบ UC <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนพนักงานและลูกจ้างของแต่ละหน่วยงานเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System) หรือ eSpace App ที่ลงทะเบียน และ online ใช้งานต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	กฟผ.2	พ.ย.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ทุกแผนก, กฟย.นญ.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	- ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1) ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ มีผลคะแนนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 กพอ.บรบ.รอส่งพนักงานเข้าร่วมอบรม	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกกอง		- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	2) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมตามข้อ 1) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม หมายเหตุ หน่วยงานตามข้อ 1) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงานต้องมีผลคะแนนทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกกอง		-	-
	3) ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย ดำเนินการครบทุกหลักสูตร กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกกอง		-	-
	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย - กฟฟ. ในสังกัด ได้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.2 จำนวน 22 แห่ง) - จำนวน กฟส. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.2 จำนวน 13 แห่ง) - จำนวน กฟย. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (กฟก.2 จำนวน 19 แห่ง)	กฟอ.บรบ. กฟย.นญ.	ม.ค.-มิ.ย.2564	คณะกรรมการคัดเลือก กฟฟ.ดีเด่น กฟก.2	ทุกแผนก	(2) 0.420	0.420

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเกิดการรับรู้ เข้าใจ เข้าถึงทิศทางขององค์กร	2.2 ขยายผล Best Practice โดยพิจารณาคัดเลือกจากผลงานของการไฟฟ้าที่ได้รับรางวัลการไฟฟ้าดีเด่น หรือรางวัลอื่นๆ เป้าหมาย กฟข. ละ 1 เรื่อง กฟอ.บ.บ.เตรียมพร้อมรองรับการคัดเลือก - ผู้บริหารระดับสูง (รผก.(ก3)/ผชก.) ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเกิดการรับรู้ เข้าใจ เข้าถึงทิศทางขององค์กร นโยบาย แนวทางการดำเนินงานของผู้บริหาร แนวคิดใหม่ และอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของหน่วยงาน เป้าหมาย - จัดประชุมชี้แจงผู้บริหารระดับ ทผ. และ ผจก.กฟย. - สรุปรายงานผลการจัดประชุมฯ : ผู้เข้าร่วมประชุมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของกลุ่มเป้าหมาย กฟอ.บ.บ.รอเข้าร่วมการประชุมชี้แจง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.)		-	-
		กฟก.2	มี.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.)		(2) 0.420	0.420

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล
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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	1.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning โดยติดตั้งระบบให้พร้อมใช้งาน - แต่งตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนใช้งาน/หลักสูตรและจัดทำเนื้อหา - ดำเนินการตามแผน (นำเนื้อหาขึ้นระบบ e-learning พร้อมใช้งาน) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2 กฟอ.บรบ.ร่อเข้าเรียนระบบ e-learning	กฟภ.2	ม.ค.-มิ.ย.2564 ม.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 เม.ย.-มิ.ย.2564	คณะทำงาน การพัฒนาการ เรียนรู้ฯ 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 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ 40/2562 ลว.15 ก.พ. 2562)	1.2 พัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยใช้ระบบเทคโนโลยีด้านการพิจารณาแต่งตั้งพนักงาน (ตำแหน่งที่ไม่ได้กำหนดอัตราสูงสุด) พร้อมนำออกใช้งาน - แต่งตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผน - ดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4 กพอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.2564 ม.ค.-พ.ค.2564 มิ.ย.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผบก.)		(2) 0.013	0.013
	1.3 จัดทำโปรแกรม AI/Chatbot สำหรับระบบงานภายในองค์กร (ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ตอบคำถามบ่อย) - แต่งตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผน - ดำเนินงานตามแผน กฟข. ละ 3 เรื่อง เป้าหมาย กฟข. ละ 3 เรื่อง กพอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	ฝปบ, ฝวบ, ฝบพ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค. 2564 ม.ค.-มี.ค.2564 มี.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน จัดทำโปรแกรม AI/Chatbot ของ กฟก.2		(2) 0.013	0.013
	- การใช้งานระบบ Video Conference เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 ของจำนวนการจัดประชุมระหว่างหน่วยงาน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟก.2	ผบพ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	12.1 หน่วยงานหลัก ที่ดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	- จัดอบรมหลักสูตรด้านเทคนิค และด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 1.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้พนักงานเข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ทุกกอง, กพอ.บรบ., กพย.นญ.	มี.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ขับเคลื่อน การพัฒนาการ เรียนรู้ฯ กพค.2	ทุกแผนก	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

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 หน่วยงานหลัก ที่รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริกาที่ดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUSTED) ตามที่ กฟภ. กำหนด - คัดเลือกและแจ้งรายชื่อบุคลากรที่เป็น PEA Ranger - PEA Ranger เข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - PEA Ranger นำแนวทางไปขยายผลกับบุคลากรภายในหน่วยงาน - จัดส่งหลักฐานสรุปจำนวนและผลความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการขยายผลการเสริมสร้างฯ ในสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต - Show & Share แนวทาง/กิจกรรมการขยายผลการเสริมสร้างพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม (TRUSTED) ให้หน่วยงานอื่น ๆ รับทราบ เป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟภ. กำหนด	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2564	กอก.(ก2) (ผพอ.)	จป.ว, วศก.ผมต., วศก.ผกส.	(3) 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 หน่วยงานหลัก ที่รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของหน่วยงาน เป้าหมาย สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100 หมายเหตุ กองสวัสดิการจะสรุปผลสำรวจ และแจ้งให้เขตจัดทำแผนฯ กฟอ.บรบ.ไม่ต้องดำเนินการ	กฟภ.2	ม.ค.-พ.ย.2564	กอก.(ก2) (ผพอ., ผบก.)		-	-
	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม เป้าหมาย ทุกกอง, กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 1 กิจกรรม	กฟอ.บรบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟภ.2	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟอ.บรบ.	(2) 0.300	0.300
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง เป้าหมาย ดำเนินกิจกรรมครบถ้วนตามแผนงานของแต่ละหน่วยงาน	กฟภ.2	ต.ค.-พ.ย.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟภ.2		-	-
	2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กรปี 2565 เป้าหมาย ภายในเดือน ธ.ค. 2564	กฟภ.2	พ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟภ.2		-	-



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

ที่ ก.๒ บ.บ.บ.(บ.ท.) ๑๕ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการ และคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๔ ของ กฟอ.บ.บ.

เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๔ ของ กฟอ.บ.บ. ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map) เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) ประจำปี ๒๕๖๔ ตลอดทั้งแผนแม่บทต่างๆ อีกทั้ง เพื่อให้การติดตาม สรุปผลการดำเนินงาน และรายงานผลตามแผนปฏิบัติการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ดังนี้

คณะกรรมการ ประกอบด้วย

๑. นายธนาชัย	กฤตธนาพนธ์	ผจก.กฟอ.บ.บ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายพิทักษ์	อนันตกริตติ	รจก.(ท.)	รองประธานคณะกรรมการ
๓. นางจรรย์	กาญจนศร	ชจก.(บ.)	รองประธานคณะกรรมการ
๔. นายประเสริฐ	กาญจนะคช	วศก. ระดับ ๙	กรรมการ
๕. นางอารยา	เฮงอุดมทรัพย์	ผชน. ระดับ ๙	กรรมการ
๖. นายอภิชัย	เนื่องจำนงค์	ผจก.กฟย.นญ	กรรมการ
๗. นายประกิจ	ศิริตันหยง	หผ.บค.	กรรมการ
๘. นางพรทิพย์	โต้อจฉริยะวงศ์	หผ.บป.	กรรมการ
๙. นายปทุมเทพ	หนูเทพ	หผ.มต.	กรรมการ
๑๐. นายภาณุวัชร	แก้วพรสวรรค์	หผ.ปป.	กรรมการ
๑๑. นางอัจฉรา	จักรมานนท์	หผ.บห.	กรรมการ
๑๒. นายเกียรติศักดิ์	พัฒนชัยนันท์	หผ.กส.	กรรมการ
๑๓. นักวิชาการ		ทุกแผนก	กรรมการ
๑๔. นางสาวพิชญา	ดินส้ม	นทน.ระดับ ๕ จป.(ว.)	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นายวรพันธ์	พรธิติโยธิน	วศก.ทดลองงานผมต.	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร , แผนยุทธศาสตร์ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ และแผนการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๒
- กำกับดูแลการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๒
- กำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องตามเป้าหมายในการดำเนินงาน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ และสอดคล้องตามเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร ติดตาม เฝ้าระวัง การรายงานผลตามแผนปฏิบัติการ ให้ทันตามกำหนดเวลา
- จัดทำรูปแบบ สรุปรายงานแผนปฏิบัติการ ส่ง กฟก.๒

คณะกรรมการ ประกอบด้วย

๑. ด้านการเงิน

๑.๑	นางพรทิพย์	โตอัจฉริยะวงศ์	หผ.บป.	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒	นางจิตติมา	ผึ่งเข้ม	พบค. ระดับ ๖ ผบห.	คณะกรรมการ
๑.๓	นางรุจิรา	ระจิตดำรงค์	ชบช.ผบป.	คณะกรรมการและเลขานุการ

๒. ด้านบริการลูกค้า

๒.๑	นายประกิจ	ศิริตันหยง	หผ.บค.	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒	นางรุจิรา	ระจิตดำรงค์	ชบช.ผบป.	คณะกรรมการ
๒.๓	นายธนิธ	ระเปียบ	พชง. ระดับ ๖ ผบค.	คณะกรรมการและเลขานุการ

๓. ด้านกระบวนการภายใน

๓.๑	นายภาณุวัชร	แก้วพรสวรรค์	หผ.บป.	ประธานคณะกรรมการ
๓.๒	นายปณเทพ	หนูเทพ	ชผ.มต.	คณะกรรมการ
๓.๓	นายกิตติพิศ	ศิริกุลพันธ์	พชง. ระดับ ๕ ผบค.	คณะกรรมการ
๓.๔	นายชาญชัย	สิทธิ์ศักดิ์	นทน. ระดับ ๗ ผบป.	คณะกรรมการและเลขานุการ

๔. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ๕. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๔.๑	นางอัจฉรา	จักรมานนท์	หผ.บห.	ประธานคณะกรรมการ
๔.๒	นายชนะ	วิงวอน	ชผ.บค.	คณะกรรมการ
๔.๓	นางสาวพิชยา	พงษ์ศิริ	วศก.ทดลองงาน ผกส.	คณะกรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. จัดทำ ทบทวน และปรับปรุงแผนปฏิบัติการ ประจำปี ของ กฟอ.บ.บ. ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ , ตัวชี้วัดระดับองค์กร (BSC) , แผนแม่บทต่างๆ , นโยบาย / แผนการดำเนินงานของ ผวก. , รผก. (ภ๓) , ผชก.ก.๒ และแนวทางที่คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ กำหนด

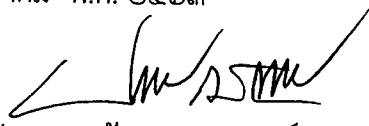
๒. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. วิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารแผนปฏิบัติการ ของ กฟอ.บ.บ. ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ / นโยบาย / แผนการดำเนินงาน ที่เปลี่ยนแปลงไป

๔. รวบรวมข้อมูล สรุปรายงานผลแต่ละไตรมาส ส่งให้คณะกรรมการแผนปฏิบัติการ รายงาน กฟก.๒

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓


(นายธนาชัย กฤตธนาพนธ์)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านบึง

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased by 1.5 million (from 2.5 million in 1980 to 4 million in 1999). The public sector has also become an important employer of people with disabilities, with 1.5 million people with disabilities employed in the public sector in 1999 (1.2 million in 1980).

There are a number of reasons why the public sector has become an important employer of people with disabilities. First, the public sector has a long history of employing people with disabilities. In the 19th century, the public sector was the main employer of people with disabilities, and this tradition has continued to the present day. Second, the public sector has a strong commitment to social justice and equality, and this has led to a focus on employing people with disabilities. Third, the public sector has a large and diverse workforce, and this has made it a good employer for people with disabilities.

There are a number of challenges facing the public sector in its role as an employer of people with disabilities. First, the public sector has a high level of competition from the private sector, and this has made it difficult to attract and retain people with disabilities. Second, the public sector has a high level of bureaucracy, and this has made it difficult to implement policies and procedures that are designed to support people with disabilities. Third, the public sector has a high level of turnover, and this has made it difficult to build a stable workforce.

Despite these challenges, the public sector remains an important employer of people with disabilities. In the future, it is important that the public sector continues to focus on social justice and equality, and that it implements policies and procedures that are designed to support people with disabilities. It is also important that the public sector continues to build a stable workforce, and that it attracts and retains people with disabilities.

References Adams, J. (1998) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2000) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2002) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2004) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2006) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2008) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2010) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2012) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2014) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2016) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2018) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.

Adams, J. (2020) *Disability and the Workplace*. London: Paul Chapman.