



แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

▶▶▶ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านค่าย ◀◀◀

1

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0978

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100

- ดัชนี ≤ 0.0978

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานโปร่งใส	(ผวก. จัดสรร งบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานตรวจประเมินฯ	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานตรวจประเมินฯ	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 22 ม.ค. 2563 ต่อท้าย หนังสือเลขที่ กทท.(นผ.) 111/2563 ลว. 23 ม.ค. 2563)	2.1 จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟข. และ กฟพ. ในสังกัด) เข้าร่วมกิจกรรม กฟข. ละ 300 คน	สำนักงานเขต+ ขบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กอก.(2)	(3) 0.035 (กทท. จัดสรร งบประมาณให้)	0.035
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การรื้องาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรม ต่างๆ ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟข. ละ 200 คน	กฟอ.บคย.	ม.ค.-มี.ค.	ผกส.	(2) 0.312	0.312

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุตก่อสร้าง ขยายเขต ชุตปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุตบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มีข้อ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน 3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 3.2.3 ดำเนินการจัดทำแผนงานตรวจสอบการพาดสายเคเบิล สื่อสารและอื่นๆ จุดเสี่ยงที่มีรถผ่านตามถนนสายหลัก ในพื้นที่รับผิดชอบ และแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ทุกจุดเสี่ยง - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ (ตามหนังสือที่ กบว.(ก3) 525/2561 ลว. 24 พ.ค. 2561) - ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส 3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.บคย. กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. กบว.(ก2) , กฟจ. ผปบ. ผปบ.	(2) 0.030 (2) 0.050 - (2) 0.030	0.030 0.050 - 0.030

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	3.4 การจัดวางระบบบริหารจัดการงานด้านความปลอดภัย PEA Safety Management System : PEA-SMS 3.4.1 จัดทำทะเบียนกฎหมาย ข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย 3.4.2 ประกาศเจตนารมณ์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย 3.4.3 จัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของหน่วยงานพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ 3.4.4 จัดทำทะเบียนหลักสูตรการอบรมทุกตำแหน่งที่จำเป็นต้องผ่านการอบรม 3.4.5 ดำเนินการสำรวจและจัดทำบัญชีเครื่องมือ/เครื่องใช้และ อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย 3.4.6 ฝึกอบรมและฝึกซ้อมอัคคีภัย 3.4.7 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หรือแหล่งความรู้ PEA -SMS ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่ 3.4.8 ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่แก่พนักงานรายงานการเผยแพร่ ความรู้ PEA-SMS ให้จัดส่งพร้อมรายงานการจัดทำ PSC ประจำเดือน เป้าหมาย รายงานทุกเดือน	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 ต.ค. 63 ม.ค. 63 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส.(จป.)		
	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ผวธ.(ภ2)779 ลว.12 ก.ย.2562 เป้าหมาย 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 (เส้นทางที่มีคอนสตรัคติดตั้งอยู่แล้ว) กฟภ.2 จำนวน 32 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 200 กม. 2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 (เส้นทางที่ไม่มีคอนสตรัคติดตั้งอยู่) กฟภ.2 จำนวน 183 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 579 กม. 4.2 จัดระเบียบนอกเหนือจาก 4.1 กฟภ.ละ 10 กม. เป้าหมาย กฟภ.ละ 10 กม.	กฟอ.บคย.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบป.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.ชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกได้แก่ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบ้านบางชัน โครงการต่อเนื่อง 4 ปี (2561 - 2564) <u>แผนงานที่ 6</u> การจัดสถานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกได้แก่ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบ้านบางชัน โครงการต่อเนื่อง 4 ปี (2561 - 2564) <u>แผนงานที่ 7</u> สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมติ ผวก.ลว.13 ก.พ.2563 ต่อท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พล)151/2563 ลว.5 ก.พ.2563)	4.3 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	-
	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด (ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบ้านบางชัน) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟจ.จบ. กฟอ.แหลมสิงห์	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก.(ก2)	(3) 0.010 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.010
	6.1 จัดการสถานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ผสส. กำหนด (ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบ้านบางชัน) ดำเนินการในไตรมาส 3	กฟจ.จบ. กฟอ.แหลมสิงห์	ม.ค.-ก.ย.2563	กอก.(ก2)	(2) 0.010	0.010
	6.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2564 (ชุมชนบ้านไร่แผ่นดินบ้านบางชัน) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2563	กฟจ.จบ. กฟอ.แหลมสิงห์	ต.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก2)	(3) 0.180 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.180
	- ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2563 กฟก.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟฟ้า (ชุมชนไร่แผ่นดิน) ชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกได้แก่ชุมชนบ้านไร่แผ่นดิน บ้านบางชัน โครงการต่อเนื่อง 4 ปี (2561 - 2564) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนด	จ.จันทบุรี กฟอ.แหลมสิงห์	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก2)	(3) 0.200 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	(3) 0.200

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟข.ละ 1 ชุมชน กฟอ.บปก.(ชุมชนตลาดบางวัว) (หนังสือเลขที่ กคส.(จค2) 435/2563 ลว. 28 ก.พ. 2563)	8.1 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และนำพนักงานและลูกจ้างของ กฟภ. รวมทั้งนักศึกษา ปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้า และการติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) เป้าหมาย 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. จำนวน 150 คน 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐานให้กับพื้นที่สาธารณะ ประโยชน์ในชุมชน และติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) จำนวน 15 จุด	กฟอ.บปก.	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก2)	(3) 0.3614 (ผลส. จัดสรร งบประมาณให้)	(3) 0.3614
	8.2 อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัด ถูกต้อง และ ปลอดภัยให้ กับประชาชน เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) เป้าหมาย จำนวน 300 คน	กฟอ.บปก.	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก2)	(3) 0.0504 (ผลส. จัดสรร งบประมาณให้)	(3) 0.0504
	8.3 อบรมความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย ให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา เป้าหมาย จำนวน 90 คน	กฟอ.บปก.	ม.ค.-พ.ย.2563	กอก.(ก2)	(3) 0.0295 (ผลส. จัดสรร งบประมาณให้)	(3) 0.0295
	8.4 อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา เป้าหมาย จำนวน 150 คน	กฟอ.บปก.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กอก.(ก2)	(3) 0.0899 (ผลส. จัดสรร งบประมาณให้)	(3) 0.0899
	แผนงานที่ 9 การลดปริมาณการใช้กระดาษ ของหน่วยงาน (หนังสือเลขที่ ฝวธ.(ภ3) 59/2563 ลว. 21 ม.ค. 2563) กิจกรรมในการลดปริมาณการใช้กระดาษปริมาณกระดาษ เป้าหมาย กิจกรรมตามที่ กฟภ.กำหนด	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบท.		

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy EfficiencyResources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy EfficiencyResources Standards : EERS)
- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	กิจกรรมในการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำประปาและน้ำมันเชื้อเพลิงภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรการประหยัดพลังงาน เป้าหมาย รายงานตามแบบฟอร์ม (e-form) ที่ ฝวธ.(ก3) กำหนดทุกไตรมาส หมายเหตุ แนวทางการบันทึกข้อมูลการใช้พลังงานและทรัพยากรของ กฟผ. (ตามหนังสือเลขที่ ฝวธ.(ก3) 59/2563 ลว. 21 ม.ค. 2563)	กฟผ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 สนับสนุนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย 1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟผ.2 2) แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินของ กฟผ.2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟผ.2 2.2 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) เป้าหมาย ดำเนินการตามแนวทางคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 กำหนด	สำนักงานเขต ก.2, กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส. สำนักงานเขต ก.2, กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.	ม.ค.-ธ.ค. 2563 ม.ค.- มี.ค. 2563	คณะกรรมการ คณะกรรมการ	- (2) 0.1848	- 0.5852

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.3 ตรวจสอบ กฟฟ. ตามข้อ 2.2 จากคณะกรรมการฯ ข้อ 2.1 ตามมาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> - กฟจ.จบ.,ฉช. (ต่อไปประเมิน) - สำนักงานเขต(ก2) , กฟอ.พน.,บึง,จท.,สอช., <u>หมายเหตุ</u> - กฟจ.จบ.,ฉช. (ต่อไปประเมิน) , สำนักงานเขต(ก2) , กฟอ.พน. , บึง,จท., สอช. (สมัครเรียบร้อยแล้วปี 2563) ส่วน กฟฟ.มตพ., แทลมอบัง และ กฟส. ให้ดำเนินการตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียวเพื่อรองรับการสมัครปี 2564 - กฟฟ.ที่ได้รับใบประเมินจะต้องดำเนินการตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) อย่างต่อเนื่องและส่งรายงานผลการตรวจประเมินตนเอง	สำนักงานเขต ก.2, กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.	ม.ค.- ธ.ค.2563			

2

ด้านการเงิน

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 4.83

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 21.92

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.2 (รอกำเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกำเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = ร้อยละ 26.09)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณและรายงานค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 (รอกำเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอกำเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 15,877.00 ล้านบาท)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 3.1.1 ผู้ใช้ไฟ <u>ก่อนปี 2563</u> เป้าหมาย มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 กฟภ.2 127 ราย 3.1.2 ผู้ใช้ไฟ <u>ในปี 2563</u> เป้าหมาย มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 ตามระเบียบ กฟภ. ศฟ.(อ) 6500 ลว. 28 พ.ย. 2534 (หากผู้ใช้ไฟขัดข้อง อนุโลมให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟภ. ทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่จ่ายไฟ) 3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ เป้าหมาย จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCAIR001 และ ZCAIE003 3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2562 ให้มีการชำระเงิน ภายในอายุความ เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกก.กอก.	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ก.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	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	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1. เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.4.2. อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP 3.5 เร่งรัดติดตามค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ในปี 2562 และปี 2563 3.5.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟฟ.รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป 3.5.2 เร่งรัดการแจ้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.5.3 เร่งรัดตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. 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	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.6 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้แจ้งความและดำเนินคดี ภายใน 1 ปี ให้ครบถ้วนทุกราย เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 3.7 ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สินที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี เป้าหมาย จัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน หลังจากที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชี ภายใน 30 วัน 3.8 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ขนส่งเสาที่ตรวจพบในปี 2563 3.8.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ขนส่งเสาที่ตรวจพบในปี 2563 เป้าหมาย ตรวจสอบใบส่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ขนส่ง เสา ให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100 3.8.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ รถยนต์ขนส่งเสาจนถึงดำเนินคดีครบทุกราย ที่ตรวจพบในปี 2563 เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100 3.9 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice/e-Receipt : e-TAX) เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100	กพอ.บคย. กฟก.2 กพอ.บคย. กพอ.บคย. กพอ.บคย. กพอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. ผบส.กบญ.(ก.2) 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	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2563 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ก.ย.2563	ผบป.	-	-
	4.2 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟอ.บคย.	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	-	-
	แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา - เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

ด้าน GOAL

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย

Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,723 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟภ.2 (รอก่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอก่าเป้าหมายปี 2562 กฟภ.2 = ร้อยละ 93.826)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟภ.2 (รอก่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอก่าเป้าหมายปี 2562 กฟภ.2 = ร้อยละ 96)	กฟอ.บคย. ทุกฝ่าย, ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	-	-

3

ด้านลูกค้า

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.40
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.33
- ร้อยละ 10
- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
- ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ฝ่าย(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ฝ่าย., ฝ่าย.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้ (1) การใช้ไฟฟ้า (กบล.) (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (กบนย.) (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (กบบ.) (4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (กบล.) (5) ชำระค่างานไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดตั้งมิเตอร์ (กบนย.) (6) งานการขยายเขตไฟฟ้า (กบล.) เป้าหมาย - กฟพ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟผ. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟผ. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่าย(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการทำงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ฝ่าย(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย(ภ3)	-	-
		กฟอ. บคย.	ก.ค.-ธ.ค.2563	สบค.		
		กบล.(ก2), กบนย.(ก2), กบบ.(ก2)		กบล.(ก2), กบนย.(ก2), กปป.(ก2)		
		ฝ่าย(ภ3)	ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย(ภ3)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟทั้งหมดในปี 2563 2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-
		กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		
		กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		
		กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-
		กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		
		กบล.(ก.2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ภ.3)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป. ผบป. ผบป.	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กบล.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บคย. ผบธ.กบล.(ก2) กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. กบล.(ก2) ผบค.	-	-
	3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) นำเสนอแนวทางการปรับปรุงการพัฒนาระบบการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นให้ ผนย. - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้กับส่วนเกี่ยวข้อง	ผวธ.(ก3) กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ กฟก 1-3 ทบทวนฐานข้อมูล และนำเสนอข้อมูลให้ ฝนย. เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด) - ฝวธ.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ การพัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูล ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. 4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟฟ.ที่มี SPP ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูลตามที่ คณะกรรมการฯกำหนด - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ 4.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP) เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟฟ.ที่มี VSPP ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามที่ ฝวธ.(ภ3) กำหนด - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ	ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) กฟฟ.ที่มี SPP ในพื้นที่ ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) กฟฟ.ที่มี VSPP ในพื้นที่ ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3)	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ส.ค.2563 ก.ย.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.2563 ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 มิ.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.2563	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก2) ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟอ.บคย.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบค.	-	-
	4.5 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 0.100	0.100
	4.5.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> เป้าหมาย 10 แห่ง -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 30 วัน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ กฟอ.ปลด. ประเภท ยานยนต์ บริษัท คาวาซากิ จำกัด กฟฟ.มตพ. ประเภท หลอมโลหะ บริษัท เอสวายเอส จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.ปลด. กฟฟ.มตพ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	-
	4.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟข.ละ 2 แห่ง กฟอ.บึง บริษัท ชลบุรี คลีน เอ็นเนอยี จำกัด กฟฟ.มาบตาพุด บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์ จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟอ.ปลด. กฟอ.บนบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ฝ่าย.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ฝ่าย., ฝ่าย.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า เป้าหมาย 1. ฝ่าย.(ภ3) ร่วมกับ กฟผ.1-3 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า ส่งให้ ฝ่าย. 2. ฝ่าย.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1 3. ฝ่าย.(ภ3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ 4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟผ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 5. ฝ่าย.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ฝ่าย.(ภ3) ฝ่าย.(ภ3) ฝ่าย.(ภ3) ฝ่าย.(ภ3) กฟผ.บคย. กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ภ3) ฝ่าย.(ภ3) ฝ่าย.(ภ3) ฝ่าย.(ภ3) ผบค. ฝ่าย.(ภ3)	(2) 4.000	4.000

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 (จ้างหน่วยงานภายนอก) <u>เป้าหมาย</u> - ขออนุมัติหลักการจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด - ขออนุมัติจ้าง และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการฯ - สรุปผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า	กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ก.พ.2563 มี.ค.-ต.ค.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3)	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
	6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ส.ค.2563	ฝวธ.(ก3) กบส.(ก2)	(2) 0.044	0.044
	<u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563		ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ก3)		
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ		เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ส.ค.2563	ทุก กฟฟ. กบส.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) ฝวธ.(ก3)	(2) 0.016	0.016
	6.2.3 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าลูกค้าที่ไม่ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(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	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-
		กฟอ.บคย.		ผบค.		
	7.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3, กฟส., กฟย. เป้าหมาย -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร -กกค. รายงานผลภายในไตรมาส 2	กฟอ.บคย.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบค.		

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	Front Manager	-	-
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 7 บาท/บิล	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2)	-	-
	8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน -รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป	กฟฟ.ที่ ได้รับจัดสรร PEA Mobile	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เทียบกับปี 2562 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบป.	-	-
	8.6 ยกย่องมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการค้าเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC	กฟฟ.2	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.2 ผวธ.(ภ3)	-	-
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟฟ.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ที่ เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาสถานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic กฟก.2 จำนวน 165 ราย	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 3.173	3.173

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ลูกค้ำกลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้ำ (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้ำที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ำกลุ่ม Star กฟภ.2 จำนวน 106 ราย	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 1.402	1.402

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status กฟภ.2 จำนวน 272 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 2.505	6.392

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- <u>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ</u> <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างตู้ถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 32 ราย กฟจ.ชบ = 6 ราย, กฟจ.ฉช. = 2 ราย กฟอ.บคย. = 1 ราย, กฟอ.ปลด. = 14, กฟอ.พนท. = 9	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 0.298	0.298

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 2,567 ราย 1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟอ.บคย.	ม.ค.2563	ผบค.	-	-
	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - สรุปผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 15 วัน หลังมีการเยี่ยมเยียน 1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 282 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 164 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 472 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 330 ราย จาก 1,647 ราย)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 0.416	0.416
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 282 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 164 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 472 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 330 ราย จาก 1,647 ราย)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 0.585	0.585

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 282 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 164 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 472 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 330 ราย จาก 1,647 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	(2) 2.000	2.000
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) 1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-
		กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-
		ฝวธ.(ภ3)	มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)		
		กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-
	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกดักจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) จากปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.	-	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบล.(ก2)	(2) 0.102	0.102

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการตาม TOR กำหนด - รายงานผลการศึกษา Customer Experience Design หมายเหตุ ดำเนินการขออนุมัติหลักการจ้างที่ปรึกษาโครงการ Customer Experience Design พร้อมขอความเห็นชอบขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) แล้วเสร็จปี 2562	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-ก.ย.2563 ต.ค. 2563	ผวธ.(ภ3)	(2) 16.200	16.200

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
 - NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
 - ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
 - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย
 - ร้อยละ 100
 - 6,525 ล้านบาท
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
 - NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
 - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย
 - รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี * กฟฟ.ที่มี ผวด.ไม่น้อยกว่า 10 ราย/กฟฟ./ปี * - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส 1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)																																													
	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้าง ขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้าง เป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561) <table><tr><th>ที่</th><th>กิจกรรม</th><th>ไม่เกิน ๒๕๐ แควีเอ</th><th>เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ แควีเอ</th><th>เกิน ๑,๕๐๐ แควีเอ ขึ้นไป</th></tr><tr><td>๑</td><td>ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๔</td><td>บำรุงรักษาหม้อแปลง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๕</td><td>ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>พริ้วค้ำและนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๗</td><td>ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr><tr><td>๘</td><td>ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr></table> เป้าหมาย - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผน เข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ - กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส (ใบสั่งงาน ZW07:ใบสั่งงานรับประกันคุณภาพ)	ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ แควีเอ	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ แควีเอ	เกิน ๑,๕๐๐ แควีเอ ขึ้นไป	๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓	๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓	๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓	๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓	๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓	๖	พริ้วค้ำและนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓	๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓	๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	-
ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ แควีเอ	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ แควีเอ	เกิน ๑,๕๐๐ แควีเอ ขึ้นไป																																															
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓																																															
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก๊สจุดร้อน	✓	✓	✓																																															
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓																																															
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓																																															
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓																																															
๖	พริ้วค้ำและนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓																																															
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓																																															
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓																																															

[illegible]

4

ด้านกระบวนการภายใน

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพ ผลิตรภัณฑ์ของ กฟภ.

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟพ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
- เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

4. เป้าหมาย

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

7. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 200 วงจร-กม.	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.	-	
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 90 วงจร-กม.	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.	-	
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.	-	
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.	-	
	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.	-	
	1.6 งานก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตามโครงการ) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (93 วงจร-กม.)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ.	-	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3) <u>แผนงานที่ 3</u> โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (คพญ.1) <u>แผนงานที่ 4</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	1.7 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตาม <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (151 วงจร-กม.)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	
	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	
	3.1 ก่อสร้าง/ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 59 วงจร-กม.	กฟฟ.มพย.,จท	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	-	
	4.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99 , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	
	4.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.	-	
	4.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.4 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วยในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1 กฟข.ละ 1 แห่ง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 %, รายงานผลทุกไตรมาส กฟฟ.เมืองพัทยา 4.5 ดำเนินการเร่งรัดงานปรับปรุงศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า ของ กฟฟ. ชั้น 1-3 ให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (คงค้างจากปี 2562) กฟอ.ศรช. 4.6 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI การไฟฟ้าจุลรวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส - ประชุมเร่งรัดติดตาม กฟฟ.ที่เกินเป้าหมาย 4.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 3 การไฟฟ้าจุลรวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด) จำนวน 3 กฟฟ. 1 กฟจ.ตราด 2 กฟอ.สอยดาว 3 กฟอ.พนัสนิคม	กฟฟ.มพย. กฟอ.ศรช. กฟอ.บคย. กฟจ.ตร. กฟอ.สอศ. กฟอ.พน.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กหว.(ก2) กปบ.(ก2) ผปบ. กปบ.(ก2)	- - - -	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟผ.2 กฟผ.เมืองพัทยา	กฟผ.มพย., กฟผ.จท	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	-	
	4.9 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ในพื้นที่เขตชนแดน กฟน. ให้มีประสิทธิภาพ - ทบทวนคณะทำงาน - นำเสนอขออนุมัติแผนงาน - ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด - ติดตามและรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)		
	4.10 สำรวจประมาณการ เพื่อเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC พืดเคอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดนการไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> 100 % ของพืดเคอร์ชนแดนการไฟฟ้านครหลวง รายงานผลภายในไตรมาส 2	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มิ.ย..2563	กปบ.(ก2)	-	
	4.11 เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC พืดเคอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง <u>เป้าหมาย</u> รานงานผลทุกไตรมาส	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	-	
	4.12 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้า เพื่อรองรับการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 1 (คพพ.1) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (กฟผ.๒ ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	-	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.13 จัดทำแผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เปลี่ยนสาย, ติดตั้งอุปกรณ์ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 31 นิคม 4.14 แผนยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก - ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.15 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 21,042 กม. 4.16 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100 % ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือน/ครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด,รายงานความคืบหน้า	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ. ผปบ. ผปบ. ผปบ.	- - - -	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.17 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 4.18 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จตุรรมงานละ 6 วงจร (3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด SAIFI สูงสุด 3 วงจร) จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ (รวมจำนวนครั้งการทำงานทั้ง T/R & T/L) <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 132 วงจร - รายงานผลทุกไตรมาส - 3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10 - 3 วงจร SAIFI สูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10 4.19 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) เฉพาะระบบจำหน่าย 22 เควี โดยใช้ข้อมูลจาก OMS <u>เป้าหมาย</u> - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) ลดลงร้อยละ 10	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบบ. ผบบ. ผบบ.	- - -	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	4.25 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า (สถานี Unmanned) <u>เป้าหมาย</u> - มีจำนวนสถานีไฟฟ้า Unmanned มากกว่า 68 สถานี ที่มีความพร้อมความใช้งานไม่น้อยกว่า 95%	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	-	
	4.26 บำรุงรักษาอุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน และคาปาซิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบข.(ก2)	-	
	4.27 ตรวจสอบสภาพ CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.	-	
	4.28 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.	-	
	4.29 จัดทำแผนเพื่อกำหนด Safety Stock ของอุปกรณ์ CT PT แรงสูง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการ	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต.	-	
	5.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายใน ม.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.2563	กวว.(ก2)	-	
	5.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ ผคฟ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	5.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟผ. (ตามหนังสือเลขที่ กศพ.1541/2562 ลว. 15 ธ.ค. 2562) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 5.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 5.5 ใช้โปรแกรม ESISx สำหรับเร่งรัดการตั้งหนี้ กรณี การละเมิดเพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 5.6 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2563 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสมเพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องที่เกิน 75 %, รายงานทุกเดือน กฟผ.2 หม้อแปลง 1 เฟส 1,803 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 2,518 เครื่อง	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผมต. ผมต. ผบป. ผบป.	- - - -	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	5.7 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	
	5.8 ตรวจสอบที่มิเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	
	5.9 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	
	6.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส. ผปบ.	-	
	6.2 เร่งรัดดำเนินการปิดงานก่อสร้างค้างค้างของผู้เกษียณอายุราชการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> ปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลลูกค้า High Value	7.1 รวบรวม และสรุปข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า กลุ่ม High Value สำหรับงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน เม.ย. 2563	กบล.(ก2)	ม.ค.-เม.ย.2563	กบล.(ก2)	-	
	7.2 จัดทำแผน และดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้าจากข้อมูล ตามข้อ 7.1 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (ไตรมาส 2-4)	กฟอ.บคย.	เม.ย.-ธ.ค.2563	ผปบ.	-	
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร	8.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งระบบวิทยุสื่อสารในพื้นที่ กฟก.2 ตามสัญญาเลขที่ บ.54/2562 ลว.11 ต.ค.2562 (จำนวน 27 Base station 1,104 ชุด) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรส.(ก2)	-	
	8.2 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง ตามสัญญาเลขที่ บ.39/2562 ลว.19 ก.ย.2562 (จำนวน 31 เส้นทาง (279 กิโลเมตร)) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรส.(ก2)	-	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน
การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร
(Corporate Innovation System)

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน
การพัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร
(Corporate Innovation System)

7. เป้าหมาย

- รวบรวมเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดัน งานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป้าหมาย ดำเนินการภายในเดือน เม.ย. 2563	กฟอ.บคย.	ม.ค.-เม.ย. 2563	คณะทำงานฯ	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ ระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ส.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟฟ.ชั้น 1-3 2 ชั้น กฟส. 1 ชั้น	กฟอ.บคย.	ม.ค.- ส.ค. 2563	คณะทำงานฯ	-	-
	1.3 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟภ. ในระดับ TRL3 ไปขยายผล ทดลองใช้ เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2563 กฟภ.2 จำนวน 3 ชั้น	กฟภ.2	ม.ค.- ธ.ค. 2563	กอก.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.4 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟข. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟข. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน ธ.ค. 2563	กฟข.2	ม.ค.-ธ.ค. 2563	กอก.(ก2)	-	-

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- 80 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) จำนวน 700,000 หน่วย/เขต <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ - จัดทำแผนปฏิบัติการ - ดำเนินการตามแผนกิจกรรม - รายงานสรุปการวิเคราะห์ผลการประหยัด	กฟฟ.เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวก.(ก2)	-	

5

ด้านเรียนรู้และพัฒนา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน
- การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน
- การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	1.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านระบบ e-learning โดยติดตั้งระบบให้พร้อมใช้งาน เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2 - แต่งตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนใช้งาน/หลักสูตรและจัดทำเนื้อหา - ดำเนินการตามแผน (นำเนื้อหาขึ้นระบบ e-learning พร้อมออกใช้งาน)	ฝปบ., กบข., กรท., กว., กบล., กปบ., กบญ., กอก.	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค. 2563 ม.ค.-มี.ค. 2563 เม.ย.- มิ.ย. 2563	คณะทำงานฯ e-learning กฟผ.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	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform) (อนุมัติ ผวก. ท้ายหนังสือเลขที่ ผวก. 40/2562 ลว.15 ก.พ.2562) แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	2.1 การใช้ระบบ Video Conference เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของการจัดประชุมทั้งหมด	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกก. ผพอ.-รวบรวม	-	-
	2.2 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป้าหมาย พนักงานทุกระดับร้อยละ 100	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.63	กรท.	-	-
	3.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 2.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เป้าหมาย ให้พนักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของทุกหน่วยงาน (ไม่น้อยกว่า 518 คน) 3.2 จัดทำคลิปวิดีโอสอนงาน (ขั้นตอนการปฏิบัติงาน) เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3 กฟก.2 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง - ทุกกอง กองละ 1 เรื่อง - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. แห่งละ 1 เรื่อง	กฟอ.บคย. กฟอ.บคย.	มี.ค.-ธ.ค.2563 มี.ค.-ก.ย. 2563	ผบห. แผนกที่เกี่ยวข้อง	- -	- -

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความยั่งยืน

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟผ. (TRUSTED) ตามที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ. กำหนด - คัดเลือกและแจ้งรายชื่อบุคลากรที่เป็น Change Agent - Change Agent เข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - Change Agent นำแนวทางไปขยายผลกับบุคลากรภายในหน่วยงาน - จัดส่งหลักฐานสรุปจำนวนและผลความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการขยายผลการเสริมสร้างฯ ในสายงาน/สำนัก/การไฟฟ้าเขต	ผวบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน Change Agent กฟผ.2	(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	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม"ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUSTED) ตามที่ กฟภ. กำหนด (ต่อ) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟภ. กำหนด - Show & Share แนวทาง/กิจกรรมการขยายผลการเสริมสร้างพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม (TRUSTED) ให้หน่วยงานอื่นๆ รับทราบ 1.2 ดำเนินการตามแผนยกระดับความผูกพันของบุคลากร และแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> สำเร็จตามแผนงาน ร้อยละ 100	ผวบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-พ.ย.2563	คณะทำงาน Change Agent กฟภ.2 คณะทำงาน Change Agent กฟภ.2	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจ - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กอก. กอก. กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563	กอก. กอก. ผบห.	(2) 1.000	1.000
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินกิจกรรมครบถ้วนตามแผนงานของแต่ละหน่วยงาน	กฟอ.บคย.	เม.ย.-ก.ย.2563	คณะทำงานฯ (ทผ.บค.)	(2) 0.300	0.300
	2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุขขององค์กร <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2563	กฟอ.บคย.	ต.ค.-พ.ย.2563	คณะทำงานฯ (ทผ.บค.)	-	-
	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟภ.2 ไม่น้อยกว่า 2,318 คน)	กอก. กฟอ.บคย.	พ.ย.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานฯ ระดับ กฟข. ผบห.	- (2) 3.796	- 3.796

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2563)

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการ ตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น	1.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร เป้าหมาย - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ผ่านเกณฑ์ประเมินขั้นต้นรอบคัดกรองและสมัครประกวด ร้อยละ 50 (กฟก.2 จำนวน 11 แห่ง) - จำนวน กฟส. ผ่านเกณฑ์ประเมินขั้นต้นรอบคัดกรองและสมัครประกวด ร้อยละ 40 (กฟก.2 จำนวน 7 แห่ง) - จำนวน กฟย. ผ่านเกณฑ์ประเมินขั้นต้นรอบคัดกรองและสมัครประกวด ร้อยละ 30 (กฟก.2 จำนวน 8 แห่ง) หมายเหตุ ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร ประจำปี 2563	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2563	คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น กฟก.2	(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	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	1.2 พิจารณาคัดเลือก Best Practice ของการไฟฟ้าที่ได้รับรางวัล การไฟฟ้าดีเด่น ไปขยายผล <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.2 จำนวน 1 เรื่อง	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะกรรมการ พิจารณาคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น กฟภ.2	-	-
	- ดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการ จัดการความรู้ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์การดำเนินงาน Core Business Enablers ของสายงาน การไฟฟ้า ภาค 3 ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) พร้อมกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประจำ กฟข. และหน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า และ กฟฟ. ชั้น 1-3		ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการ ความรู้ กฟภ.2	(2) 0.300	0.300
	2) ผู้บริหารระดับสูง (รพภ., อช.) มีส่วนร่วมในการสื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ให้บุคลากรในสังกัดทราบผ่านการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม, การจัดสัมมนา, การจัดฝึกอบรม KM Day เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 (กฟภ.2 จำนวน 3 ครั้ง)		ม.ค.-มี.ค.2563		-	-
			เม.ย.-ธ.ค.2563		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3) มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญขององค์กร เป้าหมาย หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า และ กพฟ. ชั้น 1-3 อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 องค์ความรู้ 4) มีการนำกระบวนการจัดการความรู้ ตามข้อ 3 ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน หรือการสร้างนวัตกรรม เป้าหมาย หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า และ กพฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยงานทั้งหมด 5) มีการดำเนินการจัดการความรู้ และจัดกิจกรรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอก (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เป้าหมาย อย่างน้อย กพข. ละ 1 องค์ความรู้ 6) มีการกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ประจำปี 2564 และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและสื่อสารแผนให้บุคลากรในสังกัดทราบ เป้าหมาย - จัดทำแผนการดำเนินงาน KM ประจำปี 2564 - สื่อสารแผนการดำเนินงาน KM ให้บุคลากรทราบ		มี.ค.-ธ.ค.2563 มิ.ย.-ธ.ค.2563 มิ.ย.-ธ.ค.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563 ต.ค.-พ.ย.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563		- - - - - -	- - - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเกิดการรับรู้ เข้าใจ เข้าถึงทิศทางขององค์กร	7) มีการประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> มีการประเมินผลตามที่ กฟผ. กำหนด - ผู้บริหารระดับสูง (รผก.(ภ3)/อช.) ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเกิดการรับรู้ เข้าใจ เข้าถึงทิศทางขององค์กร นโยบาย แนวทางการดำเนินงานของผู้บริหาร แนวคิดใหม่ และอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> - จัดประชุมชี้แจงผู้บริหารระดับ ทผ. และ ผจก.กฟผ. - สรุปรายงานผลการจัดประชุมฯ - ผู้เข้าร่วมประชุมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของกลุ่มเป้าหมาย	กฟผ.2	พ.ย.-ธ.ค.2563 มี.ค.-ธ.ค.2563	กอก.	- (2) 0.420	- 0.420