การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติประจำปี 2562

สานงานเดิม เสริมธุรกิจใหม่
ใช้นวัตกรรม หนุนนำทุนมนุษย์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสอยดาว

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)

4. เป้าหมาย
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : √DI)

7. เป้าหมาย
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

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	**รวม (ล้านบาท)**
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส **เป้าหมาย** ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.	ฝวก.จัดสรรงบประมาณให้	
	1.2 ตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส **เป้าหมาย** ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน **เป้าหมาย** ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานโปร่งใส	-	-

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน 2.2 สำรวจและประเมินผลกิจกรรมของทุกหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** สำรวจและวิเคราะห์ผลไตรมาส 2 และประเมินผล และให้ความรู้ความเข้าใจ ไตรมาส 3	ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562	กอก.(ก2) กอก.(ก2)	(3) 0.060 (3) 0.020 (3) 0.020 -	0.060 0.020 0.020 -
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นผ) 57/2562 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2562)	1. จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส โดยเชิญวิทยากรจาก หน่วยงานภายนอก **<u>เป้าหมาย</u>** ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟฟ. ไม่น้อยกว่าไฟฟ้าละ 50 คน) ไฟฟ้าละ 50 คน รวม 250 คน) (กฟอ.สอยดาว เข้าร่วม 13 คน)	กฟก.2 กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.- มิ.ย.2562	กฟจ.จบ.	(3) 0.105 (3) 0.035 (3) 0.035 (3) 0.035 (กกท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.105 0.035 0.035 0.035
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงาน ฮอทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า กฟข. ละ 200 คน 4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช๊อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย *และรายงานผลทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน* **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน	เม.ย.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟจ.จบ. ผกส., ผมต., ผปบ. กฟย.ปร.	(2) 0.936 (2) 0.312 (2) 0.312 (2) 0.312 (2) 0.090 (2) 0.030 (2) 0.030 (2) 0.030	0.936 0.312 0.312 0.312 0.090 0.030 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**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้ำเตือน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) **<u>เป้าหมาย</u>** *ทุก กฟฟ.ใช้พื้นที่จังหวัดนั้นๆโดยให้ การไฟฟ้าจังหวัดเป็น* *ผู้ดำเนินการ ปีละ 1 ครั้ง*	กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	เม.ย.-มิ.ย.2562	กฟจ.จบ.	(2) 0.150 (2) 0.050 (2) 0.050 (2) 0.050	0.150 0.050 0.050 0.050
	4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร *และระบบไฟฟ้าจุดเสี่ยงที่มียานพาหนะสัญจรผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล* **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ดำเนินการ 100% ตามแผน - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ., กฟย.ปร.	-	-
	4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนโดย ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง *แรงต่ำ หม้อแปลง* ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ., กฟย.ปร.	(2) 0.090 (2) 0.030 (2) 0.030 (2) 0.030	0.090 0.030 0.030 0.030
<u>แผนงานที่ 5</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็น จุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรมTAMS **<u>เป้าหมาย</u>** 1) **<u>กฟฟ.ชั้น 1-3</u>** จำนวน 22 งาน *กฟฟ.ละ 1 งาน* ไม่น้อยกว่า 10 กม. (ไม่น้อยกว่า 220 กม.) 2) **<u>กฟส.</u>** จำนวน 16 งาน *กฟส. ละ 1 งาน* ไม่น้อยกว่า 5 กม. (ไม่น้อยกว่า 80 กม.)	กฟฟ.1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	(2) 0.1584	0.0000
	5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณา ตามความเหมาะสม (กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 62 กฟฟ.	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.,กฟย.ปร.	(2) 0.2224 (2) 0.0853 (2) 0.0762	0.1615 0.0853 0.0762

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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

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> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ก.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.030 (3) 0.010 (3) 0.010 (3) 0.010 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.030 0.010 0.010 0.010
<u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ ฝสส. กำหนด	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ก.ย.2562	กอก.(ก2)	(2) 0.030 (2) 0.010 (2) 0.010 (2) 0.010	0.030 0.010 0.010 0.010
	2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ต.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.540 (3) 0.180 (3) 0.180 (3) 0.180 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.540 0.180 0.180 0.180

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
	2.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์การรับฟังความคิดเห็นการสานเสวนา ปี ***2561*** (ถ้ามี)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค. 2562	กอก.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562					
<u>แผนงานที่ 3</u> สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค.2562 ท้ายหนังสือเลขที่	1 ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2562 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความเป็นไปได้การติดตั้งระบบไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน Sola cell เพื่อสำรองไฟฟ้าให้เกิดความพอเพียงในกรณีเกิดความขัดข้องจากระบบไฟฟ้าของ กฟภ. , ทำการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ขาดเสถียรภาพของการติดตั้งบริเวณใกล้แนวป่าชายเลน	กฟจ.จบ. กฟส.ลสง.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.600	0.600
กพส.(พส) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค.2562)	กฟก.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟดับ (ชุมชนไร้แผ่นดิน)				(3) 0.200	0.200
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ฝสส. กำหนดทุกไตรมาส				(3) 0.200 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.200
<u>แผนงานที่ 4</u> ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2) 219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562) *กฟก.2 (ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี)* *ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา*	4.1 ให้ความรู้นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน*พื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา* **<u>เป้าหมาย</u>** 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. (ระยะเวลา 1 วัน) กฟก.2 จำนวน 50 คน (ในสถาบันการศึกษา พื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี จังหวัดฉะเชิงเทรา) 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐาน ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน (ระยะเวลา 2 วัน) *ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์จ.ฉะเชิงเทรา*	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 1.0842 (3) 0.3614 (3) 0.3614 (3) 0.3614 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	1.0842 0.3614 0.3614 0.3614
	4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชาร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับเจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 100 คน *(คนในชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ฯ)*	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.1512 (3) 0.0504 (3) 0.0504 (3) 0.0504 (ฝสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.1512 0.0504 0.0504 0.0504

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบ	4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0885	0.0885
ลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2)	ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา				(3) 0.0295	0.0295
219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562)	**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 30 คน *สถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่*				(3) 0.0295	0.0295
	ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี จ.ฉะเชิงเทรา				(3) 0.0295	0.0295
	4.4 จัดกิจกรรมบันทึกนักประหยัดตัวน้อย เพื่อให้ความรู้แก่เยาวชน	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.1857	0.1857
	ระดับมัธยมศึกษา เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และปลอดภัย				(3) 0.0619	0.0619
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 50 คน *(โรงเรียนมัธยมในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปีหรือใกล้เคียง*				(3) 0.0619	0.0619
					(3) 0.0619	0.0619
	4.5 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.2697	0.2697
	ประหยัดและปลอดภัย				(3) 0.0899	0.0899
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 แห่ง (5 ฐานการเรียนรู้) *ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี*				(3) 0.0899	0.0899
	พร้อมส่งมอบศูนย์การเรียนรู้ให้กับชุมชนฯ				(3) 0.0899	0.0899

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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน -

4. เป้าหมาย -

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน -

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) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก, กฟย.ปร.	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพตามที่ กฟภ.กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก, กฟย.ปร.	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟก.2 กำหนด (ตามอนุมัติของ รผก.(ภ3) ลว. 8 ม.ค.2562)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก, กฟย.ปร.	-	-
	1.4 การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** มีการใช้งาน 100% ทุกหน่วยงาน (ตามอนุมัติของ รผก.(ภ3) ลว. 8 ม.ค.2562)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก, กฟย.ปร.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน GOAL (FINANCE)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 6.18 (ระดับ 5)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)
- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของ กฟข. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษีค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไรไม่ต่ำกว่าเป้าหมายระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่าไฟฟ้า 4.1.1 ควบคุมร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ ให้ไม่เกินเป้าหมายที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 187 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกิน ร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 63 - รวมทุกประเภท ไม่เกินร้อยละ 93 4.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระตั้งแต่ 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 2 บิลขึ้นไป ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) **<u>หมายเหตุ</u>** ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือนำส่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้ที่เข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้อยู่ระหว่างขอผ่อนชำระ ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง 4.2 เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 4.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2561 (ณ 31 ธันวาคม 2561)	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรืองด ดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 (ณ 31 ธันวาคม 2561) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรืองด ดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 ที่มีบิลค้าง ชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่บิลเกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มี การติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือให้งดการดำเนินคดีครบทุกราย					
	4.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2560 ให้มีการชำระ เงินภายในอายุความ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. เพื่อส่งถึง สกม.และนำเสนอให้อัยการสูงสุดพิจารณา ภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
	4.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) **<u>เป้าหมาย</u>** ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงานดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดใน ระบบ SAP	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.5 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วน 100% ของยอดที่เรียกเก็บจากระบบ TAMS *4.6 วัดประสิทธิภาพการจำหน่ายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี* *4.6.1 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขายพัสดุที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี* *<u>เป้าหมาย</u>* *จัดอบรมภายในเดือนเมษายน 2562* *4.6.2 เร่งรัดจำหน่ายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี* *<u>เป้าหมาย</u>* *ดำเนินการจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายตามวิธีการที่ระบุ (ขาย แลกเปลี่ยน โอน แปรสภาพหรือทำลาย) ภายใน 60 วัน หลังได้รับอนุมัติฯ ให้ครบถ้วนทุกรายการ*	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. *กบญ.(ก.2)* *กฟก.2* *ทุกฝ่าย, ทุกกอง* *กฟฟ.ชั้น 1-3* *กฟส.*	ม.ค.-ธ.ค.2562 *เม.ย. 2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	ผบป. *กบญ.(ก.2)* *ผบส.กบญ.(ก.2)*	- -	- -
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2559-2561 ที่ 5% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) รอค่าเป้าหมาย.....ล้านบาท	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) รอค่าเป้าหมาย.....ล้านบาท	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วน ภายใน เม.ย.2562 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-เม.ย.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ก.ย.2562	ผบป.	-	-
	5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น 100%	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้ บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) **<u>ประกอบด้วย</u>** 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยฯ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่นๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1	กฟก.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.,ผปบ.,ผบป. ผมต.,กฟย.ปร.	-	-

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คขก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิ้ลใต้น้ำไปยังเกาะต่างๆ ระยะที่ 2 (คคก.2) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)					
<u>แผนงานที่ 8</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกโครงการ **<u>เป้าหมาย</u>** - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการ เฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟก.2 กฟฟ.ที่มีคลัง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบส.กบญ.(ก.2) ผจช.กบญ.(ก.2) ผบพ.กบญ.(ก.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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน GOAL (FINANCE)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่า 31,316 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	**1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง** **<u>เป้าหมาย</u> ไม่เกินร้อยละ 98 (ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4)**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ม.ค.-ธ.ค.2562**	**ผบป.**	**-**	**-**
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.2 = 1,193.902 ล้านบาท	กฟก.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.2 = 520.095 ล้านบาท	กฟก.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) **<u>เป้าหมาย</u>** ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท ระบบงาน WMS ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.,ผปบ.,ผมต.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3**

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
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> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ	**1.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนงานบริการ ดังนี้** **(1) การขอใช้ไฟฟ้า** **(2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า** **(3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง** **(4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน** **(5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์** **<u>เป้าหมาย</u>** **- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนงานที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ม.ค.-มิ.ย.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	-	-
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟส.	มิ.ย.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก,	-	-

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562 *2.1.1 กฟข. ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 2.1* *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนข้อมูล (รอกำหนดพื้นที่สำรวจ)*	กฟก.2 *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562*	ฝวธ.(ภ3) *กบล.(ก2)* *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ **ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป** **<u>เป้าหมาย</u> จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง** *ฝวธ.(ภ3) จัดประชุมชี้แจงฯ* *กฟก.2 แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 ร่วมประชุมผ่านระบบ VDO Conference*	**ฝวธ.(ภ3)** **กฟก.2**	**ม.ค.-มี.ค.2562**	**กฟก.2** **ฝวธ.(ภ3)**	**(2) 0.278**	**0.278**

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
	2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	กฟก.2	ม.ค.-ส.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)		
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี 2563	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.020	0.020
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี2562	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)		
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	กฟฟ. ชั้น 1-3	เม.ย.-มิ.ย.2562	ผบค. กบล.(ก2)	(2) 0.044	0.044
	- กฟก.2 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	กฟก.2	ก.ค.2562	ฝวธ.(ภ3)		
	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ฝวธ.(ภ3)	ส.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.016	0.016
	2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562			

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้า ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที					
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.		
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก2)		
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - 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) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** *- ผลส.กบล.(ก2) ดำเนินการสุ่มโทรศัพท์สอบถามฯ* - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37	กฟก.2 *กฟก.2* กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) *กบล.(ก2)* กบล.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	(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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen 2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความ พึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2 กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ผบค.,ผบป.,FM กบล.(ก2) กรท.(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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2)	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	FM		
	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน *ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน*	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	FM		
	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	FM		
	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	FM		
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	**2.4 การติดตามผลการจัดหาระบบประเมินความพึงพอใจ** **แบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน** **<u>เป้าหมาย</u>** **- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการติดตามการจัดหาระบบประเมินฯ**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ม.ค.-ธ.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**-**	**-**
	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง15 กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ผบค. กบล.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส *(1) กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส* *(2) กฟข. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส*	กฟก.2 *กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.* *กฟก.2*	ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	กฟก.2 *ผบค.* *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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	**3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร** **<u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กพภ. กำหนด**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ม.ค.-ธ.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**-**	**-**
<u>แผนงานที่ 4</u> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	**4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)**					
	4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ	**ฝวธ.(ภ3)**	**ม.ค.-ธ.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>					
	(1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก		**ม.ค.-มี.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	-	-
	(2) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. และกระบวนการที่สำคัญ		**ม.ค.-มิ.ย.2562**	**คณะทำงานฯ ฝวธ.(ภ3)**	-	-
	(3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน		**ม.ค.-ส.ค.2562**	**คณะทำงานฯ**	-	-
	(4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการตามข้อ (3) ให้กับ กพฟ.ชั้น 1-3 และ กพส. อย่างน้อย 1 ครั้ง		**ก.ย.-พ.ย.2562**	**คณะทำงานฯ ฝวธ.(ภ3)**	-	-
	(5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (3) เข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน		**ก.ย.-พ.ย.2562**	**คณะทำงานฯ ฝวธ.(ภ3)**	-	-
	(6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า		**ธ.ค. 2562**	**คณะทำงานฯ 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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล *อย่างน้อย นิคมฯ ละ 1 ราย รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน* *(กฟจ.ฉช., ชบ., กฟฟ.มตพ., กฟอ.บปก., ปลด., กฟอ.พนท., ศรช., บคย., พสค., บฉ.)* *- กฟข. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน* - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กฟฟ.ที่กี่ยวข้อง *กฟก.2* ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ต.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562 *เม.ย.-ก.ย.2562* ต.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก2) กฟฟ.ที่กี่ยวข้อง *กบล.(ก2)* ฝวธ.(ภ3)	-	-
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟก.2 กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562	กฟก.2 กซข.(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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	(2) 0.100	0.100
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 36 แห่ง (18 นิคม 36 สถานีไฟฟ้า)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ - บริษัท ไอที ฟอร์จจิ้ง จก. กฟอ.ปลด. - บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จก. กฟฟ.มตพ.	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข.ละ 2 แห่ง - บริษัท ผลิตไฟฟ้าและพลังงานร่วม จำกัด อ.นายายอาม จ.จันทบุรี - บริษัท เอส.เอส.เอ็ม อินดัสทรี จำกัด อ.สอยดาว จ.จันทบุรี□	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	-	-
	5.1.1 ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือ แผ่นพับ, โปสเตอร์ เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS **<u>เป้าหมาย</u>** **- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์หรือ แผ่นพับ, โปสเตอร์ พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ ภายในเดือน มี.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)** **กฟก.2**	**ม.ค.-มี.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**-**	**-**
	5.1.2 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต **<u>เป้าหมาย</u>**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ม.ค.-มิ.ย.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**-**	**-**
	- ฝวธ.(ภ3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต		**ม.ค.-มี.ค.2562**		**-**	**-**
	- สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต		**มี.ค.-มิ.ย.2562**		**-**	**-**

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.		
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังลูกค้า	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบป.		
	- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ					
	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก,กฟย.ปร.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") 467,422 ราย	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก,กฟย.ปร.		

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	- ลูกค้ามาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") 701,133 ราย 701,133 ราย *- กำหนดให้ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) เป็นผู้รับผิดชอบเพื่อเชิญชวนลูกค้า Download PEA Smart Plus สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน* *- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้า Download และชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus ในกิจกรรมออกหน่วยเคลื่อนที่, การสัมมนาลูกค้า และงานเทศกาลประจำปีในพื้นที่ เช่น งานกาชาด เป็นต้น โดยรายงานผล เป็นประจำทุกเดือน*	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก,กฟย.ปร.		
	5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.020	0.020
	5.4.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u> ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ม.ค.-มี.ค.2562**	**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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3 ฝวธ.(ภ3) กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 มิ.ย.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง กฟส.สนามชัยเขต	กฟส.สชข.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก2), กฟส.สชข.	(1) 0.550	0.550
	6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า 6.2.1 งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง กฟจ.จันทบุรี	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก2), กฟจ.จบ.	(1) 1.000	1.000
	6.2.2 งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง กฟฟ.เมืองพัทยา	กฟฟ.มพย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก2), กฟฟ.มพย.	(1) 1.200	1.200

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส *- กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส* *- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส*	กฟฟ. ชั้น 1-3 *กฟฟ. ชั้น 1-3* *กฟก.2*	ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	กบล. ฝวธ.(ภ3) *ผบค.*	-	-
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไขตามประเภทบริการดังนี้	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.	-	-
	- ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง *- กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน* *- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส*	*กฟฟ. ชั้น 1-3* *กฟก.2*	*ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	*ผบค.,ผมต.*		

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check *- จัดทำแผนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก* *- ตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว* - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. (จำนวน 1 แห่ง คือ กฟอ.บางปะกง)	กฟก.1,2,3 กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง* *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง* กฟอ.บปก.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 *เม.ย.-มิ.ย..2562* *เม.ย.-ธ.ค.2562* ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ คณะกรรมการฯ *คณะกรรมการฯ* *คณะกรรมการฯ* คณะกรรมการฯ, กฟอ.บปก.	-	-
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง <u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง (จำนวน 9 แห่ง) กฟส. จำนวน 4 แห่ง ดังนี้ กฟส.บค., บนป., นยอ., กช. กฟย. จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ กฟย.ขชม., มข, กหม., ขคก., บอร.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มี.ค.2562	คณะกรรมการฯ, กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	-	-
	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.	กฟก.2	มี.ค.-62	กบล.(ก2)		
	2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network ให้สอดคล้องตามเกณฑ์ กฟฟ. ดีเด่น โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ.ทุกแห่งทราบ ปีละ 1 ครั้ง	กฟฟ.ทุกแห่ง	เม.ย.-62	คณะทำงานฯ ของ กฟก.2		
	3) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (2) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ	กฟฟ.ทุกแห่ง	มิ.ย.-62	ผปบ.		
	4) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ก.ค.-ส.ค.2562	คณะทำงานฯ ของ กฟก.2		
	5) คณะทำงานฯ คัดเลือก กฟฟ. ที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุด 5 อันดับแรก เพื่อพิจารณาส่งเข้ารับการประกวด กฟฟ. ดีเด่น	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ก.ค.-ส.ค.2562*	*คณะทำงานฯ ของ กฟก.2*		
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ **<u>เป้าหมาย</u>**	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	-	-
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	FM		
	- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) **<u>เป้าหมาย</u>** จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. ละ 1 ครั้ง	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย. 2562	กบล.(ก2)	-	-
	7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	7.9 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.พสค., กฟฟ.บึง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก2), กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.พสค., กฟฟ.บึง	-	-

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส (กฟจ.จบ.) - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ที่ยังไม่ดำเนินการ *สำหรับทุก กฟฟ. ที่มี PEA Shop* *- กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน* *- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส*	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กฟจ.จบ. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง* *กฟก.2*	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก2) กบล.(ก2) *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง* *กบล.(ก2)*	-	-
	7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือนภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน *- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกเดือน ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน* - ฝวธ.(ภ3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 มิ.ย.2562	กฟก.2 ผบค. 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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.12 ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า</u>** สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ **<u>เป้าหมาย</u>** - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 7 นิคม รวมเป็น 12 แห่ง (จากทั้งหมด 31 นิคม) โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (ค่าดัชนี SAIFI 1.76 ครั้ง/ราย/ปี และ SAIDI 41.47 นาที/ราย/ปี)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	-	-
	7.13 ยกระดับ**<u>มาตรฐานการให้บริการ</u>** สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.14 ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ</u>** สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บปก., กฟส.บนป., กฟอ.บปก., กฟส.บนป., กฟอ.บปก., กฟส.บนป., กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2562 เม.ย.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กปบ.(ก2), กบล.(ก2) กปบ.(ก2), กบล.(ก2) กปบ.(ก2), 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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3**

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่ - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่ - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
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> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) 1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	(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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 4 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลักตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	(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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 5 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.	(2) 2.505	2.505

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.4 ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 27 ราย กฟจ.ชบ. 6 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.ปลด. 16 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย	กฟจ.ชบ., กฟจ.ฉช., กฟอ.ปลด., กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2), กฟจ.ชบ., กฟจ.ฉช., กฟอ.ปลด., กฟอ.บคย.	(2) 0.405	0.405

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2,474 ราย กฟจ.ฉช. 221 ราย กฟอ.ปลด. 374 ราย กฟฟ.มพย. 167 ราย กฟอ.พสค. 39 ราย กฟอ.กล. 66 ราย กฟอ.พนท. 156 ราย กฟอ.บปก. 224 ราย กฟอ.บฉ. 14 ราย กฟจ.รย. 60 ราย กฟจ.ชบ. 206 ราย กฟฟ.มตพ. 119 ราย กฟฟ.บึง 102 ราย กฟอ.บนบ. 181 ราย กฟจ.จบ. 53 ราย กฟอ.สอด. 12 ราย กฟอ.พน. 85 ราย กฟจ.ตร. 40 ราย กฟฟ.จท. 33 ราย กฟฟ.บส. 44 ราย กฟอ.บคย. 56 ราย กฟอ.ศรช. 148 ราย กฟฟ.ลฉบ. 74 ราย <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.2562	KAMR	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus 1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานครบกำหนดการบำรุงรักษา **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส (จำนวน 843 ครั้ง/ไตรมาส) - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน (ไลน์ 39 กลุ่ม) (จำนวน 117 ครั้ง/ไตรมาส)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	KAMR	-	-
	1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) (จำนวน 257 ราย)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	KAMR	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus 1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน **<u>เป้าหมาย</u>** - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส กฟจ.ฉช. (ไตรมาส 3) - อข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. ไตรมาสที่ 1 : กฟอ.บปก., กฟฟ.บส., กฟฟ.มพย. ไตรมาสที่ 2 : กฟจ.ชบ., กฟฟ.มตพ., กฟอ.ปลด. ไตรมาสที่ 3 : กฟจ.รย., กฟอ.พนท., กฟฟ.ลฉบ. ไตรมาสที่ 4 : กฟอ.บฉ., กฟฟ.มตพ., กฟฟ.บึง - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *- กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกผลการดำเนินงาน ทุกครั้งหลังการเยี่ยมเยือน* *- กฟข. สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส*	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.ฉช. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ชั้น 1-3 *กฟฟ.ชั้น 1-3* *กฟก.2*	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	ผบค. กบล.(ก2), ฝวธ.(ภ3), กฟจ.ฉช. กบล.(ก2) ผบค. ผบค. *กบล.(ก2)*	(2) 0.416	0.416

<table>
<tr><th>8. แผนงาน / โครงการ / งาน
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</th><th>9. แผนปฏิบัติ
(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)
(Activities / Action Steps)</th><th>10
สถานที่</th><th>11
ช่วงเวลา</th><th>12
หน่วยงานหลัก</th><th>13. งบประมาณ
(ล้านบาท)
(1) ลงทุน</th><th>รวม
(ล้านบาท)</th></tr>
<tr><td><u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value</td><td>1.3.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP
<u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้
- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100
- กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20
จำนวน (ราย)
<table><tr><td>ระดับลูกค้า</td><td>กฟก.1</td><td>กฟก.2</td><td>กฟก.3</td></tr><tr><td>Strategic</td><td>184</td><td>257</td><td>44</td></tr><tr><td>Star</td><td>55</td><td>149</td><td>15</td></tr><tr><td>Status</td><td>306</td><td>437</td><td>372</td></tr><tr><td>Streamline</td><td>185</td><td>327</td><td>248</td></tr></table><u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer’s Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)
กฟจ.ฉช. 112 ราย กฟอ.ปลด. 193 ราย กฟฟ.มพย. 71 ราย
กฟอ.พสค. 14 ราย กฟอ.กล. 22 ราย กฟอ.พนท. 58 ราย
กฟอ.บปก. 108 ราย กฟอ.บฉ. 10 ราย กฟจ.รย. 26 ราย
กฟจ.ชบ. 93 ราย กฟฟ.มตพ. 95 ราย กฟฟ.บึง 65 ราย
กฟอ.บนบ. 67 ราย กฟจ.จบ. 19 ราย กฟอ.สอด. 10 ราย
กฟอ.พน. 34 ราย กฟจ.ตร. 16 ราย กฟฟ.จท. 26 ราย
กฟฟ.บส. 25 ราย กฟอ.บคย. 30 ราย กฟอ.ศรช. 46 ราย
กฟฟ.ลฉบ. 30 ราย</td><td>กฟฟ.ชั้น 1-3</td><td>ม.ค.-ธ.ค.2562</td><td>ผบค.,KAMR</td><td>(2) 0.585</td><td>0.585</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>8. แผนงาน / โครงการ / งาน
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</th><th>9. แผนปฏิบัติ
(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)
(Activities / Action Steps)</th><th>10
สถานที่</th><th>11
ช่วงเวลา</th><th>12
หน่วยงานหลัก</th><th>13. งบประมาณ
(ล้านบาท)
(1) ลงทุน</th><th>รวม
(ล้านบาท)</th></tr>
<tr><td><u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value</td><td>1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน
<u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้
- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100
- กลุ่ม Star ร้อยละ 100
- กลุ่ม Status ร้อยละ 100
- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20
จำนวน (ราย)
<table><tr><td>ระดับลูกค้า</td><td>กฟก.1</td><td>กฟก.2</td><td>กฟก.3</td></tr><tr><td>Strategic</td><td>184</td><td>257</td><td>44</td></tr><tr><td>Star</td><td>55</td><td>149</td><td>15</td></tr><tr><td>Status</td><td>306</td><td>437</td><td>372</td></tr><tr><td>Streamline</td><td>185</td><td>327</td><td>248</td></tr></table><u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2</td><td>กฟฟ.ชั้น 1-3</td><td>ม.ค.-ธ.ค.2562</td><td>กบล.(ก2)
กฟฟ.ชั้น 1-3</td><td>(2) 2.100</td><td>2.100</td></tr>
</table>

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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ **<u>เป้าหมาย</u>** - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี (257 ราย) - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบค.,KAMR	-	-
	2. จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 KV และหอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** - อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ก.ย.2562	กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-
	3. เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562	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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	4. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) *- กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส* *- กฟข. สรุปผลภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส* *ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส* 5. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับ การรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2 *กฟฟ.ชั้น 1-3* *กฟก.2* ฝวธ.(ภ3) กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562* มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) *กฟฟ.ชั้น 1-3* *กบล.(ก2)* ฝวธ.(ภ3) 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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า **(ปิดข้อร้องเรียน)** - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 10 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u> 3) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> *- กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน* - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ *- ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน*	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) *กฟฟ.ชั้น 1-3*	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562*	ผบค. กบล.(ก2) ฝวธ.(ภ3) *ทุกแผนก,กฟย.ปร.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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR)	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กบล.(ก2)	(2) 0.102	0.102

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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer (New Market)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3**

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2562)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า 6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

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)
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า (2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า *- กฟฟ.ชั้น1-3 สรุปรายงานผล แจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส* *- กบล. สรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส*	กฟฟ.ชั้น 1-3 *กฟฟ. ชั้น 1-3* *กฟก.2*	ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	ผปบ.,ผบค. ผปบ.,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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	**<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส 1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 50% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (261 ราย) (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (342 ราย) **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *กฟฟ.ชั้น1-3 สรุปรายงานผล แจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส* *กบล. สรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส* <u>หมายเหตุ</u> ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กฟฟ. ชั้น 1-3 *กฟฟ. ชั้น 1-3* *กฟก.2*	ม.ค.-ธ.ค.2562 มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 *ม.ค.-ธ.ค.2562* *ม.ค.-ธ.ค.2562*	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ผบค.,ผปบ. *ผบค.* *กบล.(ก2)*	-	-

ที่	นิคมอุตสาหกรรม		ตำแหน่งติดตั้งเครื่องวัด
1	มาบตาพุด	สฟฟ.มาบตาพุด 1	INC / TP1
		สฟฟ.มาบตาพุด 3	INC / TP1
		สฟฟ.ระยอง 3	INC / TP1
2	เหมราชตะวันออก	สฟฟ.มาบตาพุด 2	2YB-01
3	เกตเวย์ซิตี้	สฟฟ.หัวสำโรง	INC / TP1
4	เวลโกรว์	สฟฟ.บางสมัคร 1	INC / TP1
		สฟฟ.บางสมัคร 2	INC / TP2
		สฟฟ.บางสมัคร 3 (ชั่วคราว)	-
5	ที เอฟ ดี	สฟฟ.บางวัว 1	INC / TP2
6	อมตะนคร(ชลบุรี)	สฟฟ.บางปะกง	INC / TP1
		สฟฟ.ชลบุรี 3	INC / TP1
7	อมตะนคร(พานทอง)	สฟฟ.พานทอง 1	INC / TP1
		สฟฟ.พานทอง 2	INC / TP1
		สฟฟ.อมตะนคร 1	INC / TP1
		สฟฟ.อมตะนคร 2 (ชั่วคราว)	1YB-01
		สฟฟ.อมตะนคร 3 (ชั่วคราว)	1YB-01
		สฟฟ.อมตะนคร 4 (ชั่วคราว)	2YB-01
8	ปิ่นทอง	สฟฟ.ปิ่นทอง	INC / TP2

ที่	นิคมอุตสาหกรรม		ตำแหน่งติดตั้งเครื่องวัด
9	เหมราชชลบุรี(บ่อวิน)	สฟฟ.บ่อวิน 1	2YB-01
		สฟฟ.บ่อวิน 2	INC / TP1
10	ปิ่นทอง(โครงการ ๓)	สฟฟ.บ่อวิน 2	INC / TP1
		สฟฟ.ปิ่นทอง 2 (ชั่วคราว)	INC / TP1
11	แหลมฉบัง	สฟฟ.อ่าวไผ่	4YB-01
		สฟฟ.แหลมฉบัง 1	INC / TP2
		สฟฟ.แหลมฉบัง 2	INC / TP2
12	เอเชีย	สฟฟ.ระยอง 2	INC / TP2
13	อีสเทิร์นซีบอร์ด	สฟฟ.ปลวกแดง 2	INC / TP1
		สฟฟ.ปลวกแดง 3	INC / TP2
		สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด	INC / TP1
14	อมตะซิตี้	สฟฟ.ปลวกแดง 4	INC / TP2
		สฟฟ.อมตะซิตี้	INC / TP1
		สฟฟ.อมตะซิตี้ 2 (ชั่วคราว)	INC / TP1
15	เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด	สฟฟ.เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด	INC / TP1
16	ผาแดง	สฟฟ.ระยอง 3	INC / TP1
17	เหมราช RIL	สฟฟ.หนองละลอก	INC / TP2
18	โรจนะ	สฟฟ.บ้านค่าย 2	INC / TP1

กลยุทธ์ CR2 แผนงานที่ 1 กิจกรรม 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.2.1, 1.3.1.2, 1.3.2

ข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2562

ที่	กฟฟ.	จำนวนลูกค้ารายสำคัญ (ราย)							
		(1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100	(2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100	(3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100	รวมกลุ่มหลัก	(4) กลุ่ม Streamline	(5) กลุ่ม Streamline	(1)+(2)+(3)+(4)	(1)+(2)+(3)+(5) รวม
1	กฟจ.ชลบุรี	8	13	43	64	142	29	206	93
2	กฟอ.ศรีราชา	2	0	18	20	128	26	148	46
3	กฟฟ.บางแสน	1	0	19	20	24	5	44	25
4	กฟอ.บ้านบึง	7	0	31	38	143	29	181	67
5	กฟอ.พนัสนิคม	12	6	3	21	64	13	85	34
6	กฟฟ.เมืองพัทยา	14	28	4	46	121	25	167	71
7	กฟฟ.จอมเทียน	2	20	2	24	9	2	33	26
8	กฟจ.ระยอง	5	0	12	17	43	9	60	26
9	กฟอ.ปลวกแดง	54	15	89	158	216	35	374	193
10	กฟอ.แกลง	4	0	6	10	56	12	66	22
11	กฟอ.บ้านฉาง	3	0	5	8	6	2	14	10
12	กฟฟ.มาบตาพุด	32	20	36	88	31	7	119	95
13	กฟอ.บ้านค่าย	5	16	2	23	33	7	56	30
14	กฟจ.ฉะเชิงเทรา	18	1	65	84	137	28	221	112
15	กฟอ.พนมสารคาม	5	0	2	7	32	7	39	14
16	กฟอ.บางปะกง	56	1	22	79	145	29	224	108
17	กฟจ.จันทบุรี	4	0	6	10	43	9	53	19
18	กฟจ.ตราด	0	0	10	10	30	6	40	16
19	กฟอ.พานทอง	10	1	22	33	123	25	156	58
20	กฟฟ.บึง	11	24	20	55	47	10	102	65
21	กฟอ.สอยดาว	0	4	5	9	3	1	12	10
22	กฟฟ.แหลมฉบัง	4	0	15	19	55	11	74	30
รวม		**257**	**149**	**437**	**843**	**1631**	**327**	**2,474**	**1,170**

กลยุทธ์ CR2 แผนงานที่ 1 กิจกรรม 1.1.4

การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) สำหรับลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP

ที่	รหัส กฟฟ. (TRSG)	ชื่อ กฟฟ.	หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA)	ชื่อลูกค้า	กลุ่มลูกค้า (อุตสาหกรรม/พาณิชย์)	KAM (ระบุ Y/N)	High Value (H/M/L)	ค่าไฟฟ้าสูงสุดหรือเฉลี่ยรอบปีที่ผ่านมา (บาท/เดือน)	หมายเหตุ
1	H01101	กฟจ.ชลบุรี	20002064711	บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	28,159,827	กลุ่มที่ 1
2	H01101	กฟจ.ชลบุรี	20001502134	บริษัท ทรานซิชั่นส์ อ็อพทิคัล (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	7,143,259	กลุ่มที่ 1
3	H01101	กฟจ.ชลบุรี	20001502369	บริษัท เอสซีลอร์ ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	7,123,816	กลุ่มที่ 1
4	H01101	กฟจ.ชลบุรี	20001519017	บริษัท ฮอนด้า ล็อค ไทย จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	3,966,603	กลุ่มที่ 2
5	H01101	กฟจ.ชลบุรี	20001510082	บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง(ประเทศไทย)จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	2,488,372	กลุ่มที่ 2
6	H01101	กฟจ.ชลบุรี	20001511883	บริษัท ไทรอัมพ์มอเตอร์ไซเคิลส์(ไทยแลนด์) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	1,960,357	กลุ่มที่ 3
7	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	20016409449	บริษัท แคทเธอร์พิลลาร์(ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	4,417,727	กลุ่มที่ 2
8	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	20016802631	บริษัท แคทเธอร์พิลลาร์(ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	2,448,147	กลุ่มที่ 2
9	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	20019686121	บริษัท เบโค ไทย จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	3,368,773	กลุ่มที่ 2
10	H05101	กฟจ.ฉะเชิงเทรา	20002140879	บริษัท อเล็กซอน จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	M	877,135	กลุ่มที่ 3
11	H05101	กฟจ.ฉะเชิงเทรา	20002112835	บริษัท ทอร์ค จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	-	280,687	กลุ่มที่ 3
12	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20002111345	บริษัท กระจกไทยอาซาฮี จำกัด (มหาชน)	อุตสาหกรรม	Y	H	10,735,794	กลุ่มที่ 1
13	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20020533483	บริษัท คาร์ดิแนล เฮลท์ 222 (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	15,566,012	กลุ่มที่ 1
14	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20002023069	บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนลแคสติ้งโปรดักส์ จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	12,899,591	กลุ่มที่ 1
15	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20019525695	บริษัท โพสโค โค้ทเต้ด สตีล (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	15,699,700	กลุ่มที่ 1
16	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20019835911	บริษัท โตไค ริคะ (ไทยแลนด์) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	5,376,638	กลุ่มที่ 1
17	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20002022979	บริษัท เท็นมะ(ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	5,079,757	กลุ่มที่ 1
18	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20018035587	บริษัท บริดจสโตน สเปเชียลตี้ ไทร์ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	2,518,761	กลุ่มที่ 2
19	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20017871419	บริษัท ยูเอซีเจ (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	44,848,150	กลุ่มที่ 1
20	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20019651447	บริษัท จงเช่อ รับเบอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	38,393,109	กลุ่มที่ 1
21	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20020079199	บริษัท ทรินา โซลาร์ ไซเอนซ์ แอนด์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	26,347,933	กลุ่มที่ 1
22	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20002111328	บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคสติ้งโปรดักส์ จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	14,640,422	กลุ่มที่ 1
23	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20016424183	บริษัท ซูมิเดน สตีล ไวร์ (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	14,961,577	กลุ่มที่ 1
24	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20019116676	บริษัท ไพร์ม สตีล มิลล์ จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	11,311,671	กลุ่มที่ 1
25	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20017950670	บริษัท เอสอีไอ ไทย อิเล็คทริค คอนดัคเตอร์ จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	5,985,790	กลุ่มที่ 1
26	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20002106297	บริษัท โยโกฮามา ไทร์ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	9,699,905	กลุ่มที่ 1
27	H16101	กฟอ.ปลวกแดง	20002106276	บริษัท โยโกฮามา ไทร์ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด	อุตสาหกรรม	Y	H	6,978,731	กลุ่มที่ 1

จำนวนลูกค้าที่มีมูลค่าสูง (High Value Customer) ปี 2561 แยกประเภทการเป็นลูกค้ากลุ่ม High / Medium / Low

ลำดับที่	กฟฟ.	(1) ประเภทการเป็นลูกค้ากลุ่ม High (ราย)	(2) ประเภทการเป็นลูกค้ากลุ่ม Medium (ราย)	(3) ประเภทการเป็นลูกค้ากลุ่ม Low (ราย)	(1)+(2)+(3) รวม
1	H01101 กฟจ.ชลบุรี	53	30	123	206
2	H02101 กฟจ.ระยอง	13	40	7	60
3	H03101 กฟจ.จันทบุรี	7	31	15	53
4	H04101 กฟจ.ตราด	2	27	11	40
5	H05101 กฟจ.ฉะเชิงเทรา	62	131	28	221
6	H06101 กฟฟ.เมืองพัทยา	17	89	61	167
7	H07101 กฟอ.ศรีราชา	22	86	40	148
8	H08101 กฟอ.พนัสนิคม	12	58	15	85
9	H09101 กฟอ.แกลง	10	35	21	66
10	H10101 กฟอ.บางปะกง	84	126	14	224
11	H11101 กฟฟ.บางแสน	11	26	7	44
12	H12101 กฟอ.บ้านบึง	38	99	44	181
13	H13101 กฟอ.บ้านฉาง	3	10	1	14
14	H14101 กฟฟ.มาบตาพุด	56	59	4	119
15	H15101 กฟอ.พนมสารคาม	6	25	8	39
16	H16101 กฟอ.ปลวกแดง	142	203	29	374
17	H17101 กฟอ.บ้านค่าย	24	31	1	56
18	H18101 กฟฟ.จอมเทียน	4	17	12	33
19	H19101 กฟฟ.บึง	34	11	57	102
20	H20101 กฟอ.พานทอง	32	107	17	156
21	H21101 กฟอ.สอยดาว	4	7	1	12
22	H22101 กฟฟ.แหลมฉบัง	19	36	19	74
Grand Total		**655**	**1284**	**535**	**2,474**

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	ร้อยละ 100
		- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	60 ล้าน kWh

	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	รอค่าเป้าหมาย
		- จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	700,000 หน่วยต่อปี

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	1.1 ดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิต และผู้จำหน่ายพลังงาน (EERS)ให้แก่ ผู้ลูกค้า ประจำปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 700,000 หน่วยต่อปี, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส *ตามหนังสือ กสพ. เลขที่ กสพ. 264/2562 ลว. 25 ก.พ. 2562	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กวว.ฝวบ.(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)
แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562	**ด้าน Internal Process**				**แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร** - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.			**4. เป้าหมาย** รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย ร้อยละ 5.18 ระดับ 4.37	
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน** - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ. - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS			**7. เป้าหมาย** รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย ระดับ 4.37 รอค่าเป้าหมาย ร้อยละ 97 ร้อยละ 98 ร้อยละ 97	

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)**
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> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส. 9.3)	1.1 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 4 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บ้านบึง 3, สฟฟ.ศรีราชา 2, สฟฟ.บางละมุง 2, สฟฟ.จันทบุรี 2)	กฟฟ.มพย., กฟจ.จบ., กฟอ.บนบ, กฟอ.ศรช.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการพัฒนาระบบส่ง และจำหน่าย	2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน 3 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(ก2)		
	2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน3 ปรับปรุงเปลี่ยนสาย) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 51 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(ก2)		
	2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 24 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กวว.ฝวบ.(ก2)		
	2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ปรับปรุงเปลี่ยนสาย) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 56 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (แผน 4) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 44 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	2.6 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 8 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บางสมัคร 4, สฟฟ.บึง 3, สฟฟ.บ่อทอง, สฟฟ.อมตะซิตี้ 2, สฟฟ.สอยดาว,	กฟอ.สอยดาว	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(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)**
<u>แผนงานที่ 3</u> โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (ระยะที่ 1) - เมืองพัทยา (คพญ.1)	3.1 อนุมัติแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายใต้ดิน ในพื้นที่เมืองพัทยา <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 40 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส ** ตามแผนงาน คพญ.1 มีปริมาณงาน ทั้งหมด 53.8 วงจร-กม. ดำเนินการแล้ว	กฟภ.มพย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กวว.ฝวบ.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 4</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3)	4.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 70 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกสวนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่ 5.1.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส 5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลของข้อมูล มิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส 5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน,อุปกรณ์ป้องกันใน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส 5.2 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ พื้นที่ อ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง กฟฟ. ทุกแห่ง กฟฟ. ทุกแห่ง กฟจ.ตร.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. ผมต.,กฟย.ปร. ผปบ. กกค.ฝวบ.(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)**
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.3 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงอาคารศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า การไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 12 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ฝปบ.(ก2)		
	5.4 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรม แผนงานยกระดับคุณภาพ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 19 นิคม, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ฝปบ.(ก2)		
	5.5 งานป้องกันและแก้ไขระบบไฟฟ้า					
	5.5.1 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ ตามแผนงานของ กฟข.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 20,354.66 กม., รายงานผลทุกไตรมาส					
	5.5.2 งานติดตามผลการตรวจสอบ และแก้ไข จุดเสี่ยงที่ตรวจพบจากงาน					
	5.5.2.1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า โดยใช้งานผ่าน Application APSA	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*ผปบ.*		
	<u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการตรวจสอบครบ 100 % ตามแผนงาน *- รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง*					
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	*5.5.2.2 ดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงที่ตรวจสอบพบ ตามข้อมูลจาก*	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*ผปบ.*		
	<u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการแก้ไขจุดที่ตรวจสอบพบที่บันทึกใน *ระบบ 115 เควี 100 %* *ระบบ 22 เควี 80 %* *- สรุปรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส*					
	5.5.3 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี					
	5.5.3.1 กำหนดพื้นที่ดำเนินการ กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 วงจร กฟส. 1	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*มี.ค.2562*	*ผปบ.*		
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในกำหนด					
	5.5.3.2 จัดทำแผนงานและดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้ากฟฟ.จุดรวม	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*มี.ค.- ธ.ค.2562*	*ผปบ.*		
	<u>เป้าหมาย</u> - จำนวนครั้งไฟดับ T/L ลดลง 50% และ T/R ลดลง 50% *- รายงานผลทุกไตรมาส*					
	5.5.4 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					
	5.5.4.1 ดำเนินการตามแผน Inside Zero Outage Zone : IZOZ พื้นที่	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	<u>เป้าหมาย</u> - สรุปผล และรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน *5.5.4.2 ดำเนินการตามแผน Inside Zero Outage Zone : IZOZ พื้นที่* <u>เป้าหมาย</u> - สรุปผล และรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน *5.5.4.3 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 จำนวน 1* *5.5.4.3.1 จัดทำรายงานสรุปฟีดเดอร์ที่มี SAIFI สูงสุด สถานีไฟฟ้าละ 1* *<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในกำหนด* *5.5.4.3.2 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 (ตาม* *<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงาน* *5.5.4.3.3 ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance policy และรายงานผล* *<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงาน* 5.6 งานติดตาม/ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง* *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง* *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง* *กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562* *มี.ค.62* *มิ.ย.62* *ก.ค. - ธ.ค. 62*	*กบษ.ฝปบ.(ก2)* *ผปบ.* *ผปบ.* *ผปบ.*		
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.6.1 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจุดรวมงาน(รวม <u>เป้าหมาย</u> สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส 5.6.2 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตาม <u>เป้าหมาย</u> สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส 5.7 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 98 สฟฟ., รายงานผลทุกไตรมาส 5.8 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 95 %, รายงานผลทุกไตรมาส 5.9 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกัน ใน 5.9.1 Remote Control Switch (RCS) <u>เป้าหมาย</u> มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส 5.9.2 Recloser <u>เป้าหมาย</u> มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ตร., กฟภ.มพย., กฟอ.สอยดาว กบษ.ฝปบ.(ก2) กฟอ.สอยดาว กบษ.ฝปบ.(ก2) กฟอ.สอยดาว กบษ.ฝปบ.(ก2) กฟอ.สอยดาว กบษ.ฝปบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ. กปบ.ฝปบ.(ก2) กบษ.ฝปบ.(ก2) กบษ.ฝปบ.(ก2) กบษ.ฝปบ.(ก2) กบษ.ฝปบ.(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)**
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.10 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ					
	5.10.1 หม้อแปลง 3 เฟส (50% ของหม้อแปลงติดตั้ง)	กฟอ.สอยดาว,กฟย.ปร.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	เป้าหมาย จำนวน 7,864 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส					
	5.10.2 หม้อแปลง 1 เฟส (30% ของหม้อแปลงติดตั้ง)	กฟอ.สอยดาว,กฟย.ปร.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	เป้าหมาย จำนวน 2,564 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส					
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss					
	6.1.1 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส					
	6.1.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss เพิ่มเติม					
	6.1.2.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของ	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	เป้าหมาย จำนวน 4,806 เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
	6.1.2.2 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project	กวว.ฝวบ.(ก2)	ธ.ค.2562	ผปบ.,กฟย.ปร.		
	เป้าหมาย สรุปและรายงานผลภายในกำหนด					
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย	*6.1.2.3 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย และสายส่งของสถานี*					
	6.1.2.3.1 เร่งรัดการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรรงบเงิน	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*กปบ.ฝปบ.(ก2)*		
	เป้าหมาย รายงานสรุปผลทุกไตรมาส					
	6.1.2.3.2 เร่งรัดการก่อสร้างระบบจำหน่ายและสายส่ง ให้แล้วเสร็จภายใน	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*กวว.ฝวบ.(ก2)*		
	เป้าหมาย รายงานสรุปผลทุกไตรมาส					
	6.1.2.3.3 เร่งรัดการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 2 เดือน หลังจาก	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*กกค.ฝวบ.(ก2)*		
	เป้าหมาย รายงานสรุปผลทุกไตรมาส					
	6.1.2.4 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย ของสถานีไฟฟ้า(ถาวร) ที่จ่ายไฟ					
	6.1.2.4.1 เร่งรัดการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรรงบเงิน	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*กปบ.ฝปบ.(ก2)*		
	เป้าหมาย รายงานสรุปผลทุกไตรมาส					

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 6</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	*6.1.2.4.2 เร่งรัดการก่อสร้างระบบจำหน่าย ให้แล้วเสร็จภายใน 7 เดือน* *<u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส*	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*กวว.ฝวบ.(ก2)*		
	6.1.2.4.3 เร่งรัดการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 3 เดือน หลังจาก *<u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส*	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*กกค.ฝวบ.(ก2)*		
	6.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss					
	6.2.1 พัฒนา ติดตามผล และรายงานผลการใช้งาน U-CUBE <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.,ผบป.		
	6.2.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.,ผบป.		
	6.2.3 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss เพิ่มเติม					
	6.2.3.1 ตรวจสอบที่มิเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผมต.		
	6.2.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง,	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฝวบ.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 7</u> งานปรับปรุงด้านโยธาโรงไฟฟ้าดีเซล	7.1 ดำเนินการปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซล ในพื้นที่ กฟก.2 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เกาะกูด, <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบษ.ฝปบ.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานติดตามผลการดำเนินการ	8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกส.,ผปบ.		
	8.2 ติดตามความคืบหน้างบลงทุน ปี 2561, 2562 **(งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป** **<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส**	**กฟก.2,** **กซข.ฝบพ.(ก2)**	**ม.ค.-ธ.ค.2562**	**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	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 9</u> แผนแม่บทเพื่อลดค่า SAIFI SIDI ของ	**9.1 จัดทำแผนแม่บท (ระยะเวลา 3 ปี) เพื่อลดค่า SAIFI, SADI ของสายงาน**					
	9.1.1 ตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาจัดทำแผนแม่บทของสายงาน	**คณะทำงาน**	**ม.ค.-มี.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**-**	**-**
	<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1					
	9.1.2 จัดทำ และนำเสนอแผนแม่บทของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	**คณะทำงาน**	**เม.ย.-ธ.ค.2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**-**	**-**
	<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- **SO2** มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

4. เป้าหมาย
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี (กผอ. เป็นผู้ดำเนินการ)	1.1ติดตามงานรื้อถอนอุปกรณ์ CSCS เดิม และติดตั้งอุปกรณ์ใหม่จำนวน 3 สถานีไฟฟ้า **เป้าหมาย** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ก.ค.2562	กฟก.2		
	1.2 ติดตามงานทดสอบฟังก์ชั่น และระบบสื่อสาร AMI **เป้าหมาย** รายงานความคืบหน้าทุกเดือน	กฟก.2	ม.ค.-เม.ย.2562	กฟก.2		
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	1.1 แผนงานเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการติดตั้ง Smart Meter และอุปกรณ์สื่อสารในพื้นที่เมืองพัทยา เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟภ.มพย.	มี.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฝวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและปรับปรุงระบบ Access Network	2.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router) **เป้าหมาย** รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2561	กฟก.1,2,3		
แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและปรับปรุงระบบ Access Network	*2.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router)* *เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส*	*กรส.ฝปบ.(ก2)*	*ม.ค.-ธ.ค.2562*	*กรส.ฝปบ.(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)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน — ร้อยละ 100
- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ — X+10% ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน — ระดับ 5
- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ — รอค่าเป้าหมาย
- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bank — 20 วันปฏิทิน

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> แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	1.1 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ (P1-P11 และ ของ SLA ของทุกฝ่าย ทุกกอง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกแผนก,กฟย.ปร.		

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)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)

4. เป้าหมาย
ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์

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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และ	1.1 แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม 1.1.1 ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงานแผนงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	ทุกหน่วยงานที่	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปบ.		
	1.2 ติดตามการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV **<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส**	**กฟก.2,**	**ม.ค.-ธ.ค.2562**	**คณะทำงาน**		**-**

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และ	1.3 สนับสนุนการจัดทำนวัตกรรม ในปี 2562 1.3.1 มีการแต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในกำหนด	ทุกหน่วยงาน	เม.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด	ทุกหน่วยงาน	มิ.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.3 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 จำนวน 3 ชิ้น **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน ก.ย. 2562	ทุกหน่วยงาน	ก.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟภ. ในระดับ TRL3 ไปขยายผลทดลองใช้กฟก. 2 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในกำหนด	กฟฟ.ทุกแห่ง	พ.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟข และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟข <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน พ.ย. 2562	ทุกหน่วยงาน	พ.ย. 2562	คณะทำงานฯ		
	1.3.6 จัดกิจกรรมการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักประดิษฐ์ **<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน พ.ย. 2562**	**ฝวธ.(ภ3)**	**พ.ย. 2562**	**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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Learning and Growth** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System)	1.1 รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน) ครั้งที่ 1 : ภายในวันที่ 19 พ.ค. 2562 ครั้งที่ 2 : ภายในวันที่ 15 ต.ค. 2562	กฟก.2	ม.ค. - ธ.ค. 2562	ทุกแผนก,กฟย.ปร	-	-

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> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** - แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ระดับ กฟข. เพื่อพิจารณากลั่นกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะอนุกรรมการฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรมต่อคณะกรรมการฯ - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข ไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-เม.ย.2562 เม.ย.-ก.ย.2562	กอก.(ก2) กอก.(ก2) ผบห. คณะกรรมการฯ	(2) 0.300	0.300
	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง (แบบสำรวจจาก ฝวธ. ภ3) **<u>เป้าหมาย</u>** ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้างไม่น้อยกว่าปี 2560 ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ 73	กฟก.2	ต.ค.-พ.ย.2562	คณะกรรมการฯ	-	-
	2.1.3 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุขขององค์กร ปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ธ.ค. 2562	กฟก.2	พ.ย.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟก.2 : ไม่น้อยกว่า 2,416 คน) และรายงานผลให้ กอก.(ก2) ภายในเดือน ก.ย. 2562	กฟก.2	ก.ย.-62	ทุกแผนก,กฟย.ป	(2) 3.796	3.796

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 3</u> การคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น	3.1 คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น **<u>เป้าหมาย</u>** 1. รางวัล Best of the Best สายงานละ 1 แห่ง (เขตไหนก็ได้)	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก.(ก2)	(2) 1.361	0.000
	2 .รางวัล New entry เขตละ 1 แห่ง (กฟฟ.1-3 กฟส.กฟย.)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562		-	-
	3.1.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการตรวจประเมินตนเอง ตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด และสมัครเข้ารับการคัดเลือกประเภทรางวัล New entry <u>เป้าหมาย</u> ประเภทละ 3 การไฟฟ้า		*เม.ย.- มิ.ย.2562*	*ทุก กฟฟ.*		
	3.1.2 แจ้งผลการประเมิน และการสมัคร New Entry มายัง กอก.(ก2) ภายในวันที่ 28 มิ.ย. 2562		*มิ.ย. 2562*	*กอก.(ก2)*		
	3.2 นำ Best Practice ของ การไฟฟ้าดีเด่นไปขยายผลตามที่คณะกรรมการขององค์กรกำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ. ที่ได้รับคัดเลือก	-	-

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 4</u> การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	4.1 ดำเนินการตามแผนเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม กฟภ. ให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม	กฟก.2	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	-	-
	- วางแผนงานให้พนักงานในทุกระดับรับรู้ เข้าใจ ยอมรับค่านิยมและพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม กฟภ.		เม.ย. 2562	กอก. แต่งตั้งคณะกรรมการ		
	- ทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น โปสเตอร์ติดประกาศในสำนักงาน, การถ่ายทอดจากผู้บริหารสู่พนักงานภายในแผนก เป็นต้น		พ.ค.- ธ.ค. 2562	คณะกรรมการและพนักงาน กฟก.2		
	- ทำแบบประเมินให้พนักงานในสังกัด กฟก.2 จัดทำการประเมินเพื่อวัดผลการดำเนินการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับค่านิยมและพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม กฟภ. รวมถึงให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ		ก.ค.– ก.ย. 2562	คณะกรรมการและพนักงาน กฟก.2		
	- นำผลการประเมิน/ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ มาทำการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังรับรู้และเข้าใจไม่ถูกต้อง		พ.ย.– ธ.ค. 2562	คณะกรรมการ		
	<u>เป้าหมาย</u> สำเร็จตามแผนที่สายงานกำหนด 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	รวม (ล้านบาท)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Learning and Growth** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ
- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด **<u>หมายเหตุ</u>** การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	(2) 5.485	5.485

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> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม **<u>หมายเหตุ</u>** หน่วยงานตามข้อ 1.1.1 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงานต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	-	-
	1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกหลักสูตร	กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2562	ทุกกองที่มีแผนจัดการฝึกอบรมประจำปี 2562	-	-
	1.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 86 คน - กฟข. : กกค. = 1 คน, กบล. = 1 คน, กบษ. = 2 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 (ผกส., ผมต., ผปบ.) หน่วยงานละ 3 คน - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.069	0.069

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> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านเทคนิค และด้านบริหาร เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน - งานตรวจสอบมิเตอร์ : กบล. - งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง : กบษ. - การจัดซื้อจัดจ้าง : กบญ. มาตรฐานงานก่อสร้าง : กกค.	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2562	กบล., กบษ., กบญ กกค. และ กอก.	-	-
	1.4 นำส่งรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยาการบริการ ให้กับ ฝวธ.(ภ3) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 78 คน (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่มพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก./กบล.	(2) 0.217	0.217
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.5 นำส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการอบรม การบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 รุ่น	กฟก.2	ตามที่ ฝวธ. กำหนด	กอก./กบล.	(2) 0.162	0.162
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง	2.1 จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 78 คน (ผบค., ผปบ. สังกัด กฟฟ. ชั้น 1-3 แผนกละ 1 คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส. แผนกละ 1 คน, ผลส.กบล. 2 คน	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.187	0.187

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 3</u> แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 1/2562	กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กอก.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงานในรูปแบบ OPA (One Point Article) หรือ OPK (One Point Knowledge) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 48 องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง การไฟฟ้าชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้)	กฟก.2	เม.ย.-ก.ย.2562	KM	-	-
	3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 48 องค์ความรู้	กฟก.2	เม.ย.-ต.ค.2562	คณะทำงานดำเนินการจัดการความรู้	-	-
	3.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป **<u>เป้าหมาย</u>** ภายใน ต.ค. 2562	กฟก.2	ต.ค.2562	คณะทำงานฯ และนักจัดการความรู้	-	-
	3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ (KMA) **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟก.2	ต.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานดำเนินการจัดการความรู้	-	-
	3.2 จัดอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้และการจัดทำนวัตกรรม (สำหรับพนักงานในระดับ หผ. ขึ้นไป) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 รุ่น	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กอก.(ก2)	(2) 0.178	0.178
<u>แผนงานที่ 4</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	4.1 คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - ทุกฝ่าย คัดเลือกผลงานดีเด่น นำเสนอ อข.ก.2 ภายในวันที่ 30 ส.ค. 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** ฝ่ายละ 1 เรื่อง	กฟก.2	ส.ค. 2562	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)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Learning and Growth** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	1.1 การใช้งานระบบ Video Conference **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า 60 % ของการจัดประชุมทั้งหมด (อนุมัติ ผวก.40/2562 ลว.15 ก.พ.2562) *1.1.1 จัดทำและนำเสนอ อข.ก.2 อนุมัติแผนการประชุมประจำปี 2562* ***<u>เป้าหมาย</u>*** *การประชุมต้องไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี/กอง และจัดส่งแผนการประชุม ประจำปี 2562 ให้ กอก.(ก2) ภายในวันที่ 11 เม.ย. 2562*	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ทุกหน่วยงาน *ทุกกอง*	-	-
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	*1.1.2 จัดประชุมตามแผนการประชุม ประจำปี 2562 ผ่าน Video Conference* ***<u>เป้าหมาย</u>*** *ดำเนินการจัดประชุมตามแผนการประชุม ประจำปี 2562 ให้ได้ 100%*	*ทุกกอง*		*ทุกกอง*		