

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๑

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC๑ ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

๔. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC๑ ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

๗. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	๑.๑ จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย อย่างน้อยเครือข่ายละ ๒ ครั้ง	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	(ผนวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	๑.๒ ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/ เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	๑.๓ นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหาร ของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ปีละ ๒ ครั้ง (ไตรมาสที่ ๒ และ ไตรมาสที่ ๔)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
แผนงานที่ ๒ เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	๒.๑ ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริกาที่ดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. (TRUST+E) ตามที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒		
แผนงานที่ ๓ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	๒.๒ สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ของการปฏิบัติงาน ที่ตอบสนอง TRUST+E เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒	ฟวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	ฟวธ.(ภ๓)	-	-
	๒.๓ ประเมินผลข้อมูลตามข้อ ๒.๒ และนำผลการประเมินของ ทุกหน่วยงานเข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ทุกไตรมาส	กฟภ.๒ ฟวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	- จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ ด้านการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส ในการ ปฏิบัติงาน (Soft Control) เป้าหมาย ตามที่ กกท. กำหนด	กฟภ.๒ ฟวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๕.๓ งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		
แผนงานที่ ๕ งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	๕.๑ จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสาร ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS เป้าหมาย ๑) กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๒๒ งานๆ ละ ไม่น้อยกว่า ๑๐ กม. (ไม่น้อยกว่า ๒๒๐ กม.) กฟอ.บ้านฉาง จำนวน ๑ งาน ๆ ละ ๑๐ กม.	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง กฟก.๒		
	๒) กฟส. จำนวน ๑๖ งานๆ ละ ไม่น้อยกว่า ๕ กม. (ไม่น้อยกว่า ๘๐ กม.)					

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)				
แผนงานที่ ๕ งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	๕.๒ จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม (กฟฟ.๑-๓, กฟส. และ กฟย. ละ ๑ แห่ง) เป้าหมาย จำนวน ๖๒ กฟฟ.	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง						
	<table><tr><td></td><td>ชั้น 1-3</td><td>กฟส.</td><td>กฟย.</td><td>รวม (แห่ง)</td></tr><tr><td>กฟก.2</td><td>22</td><td>16</td><td>24</td><td>62</td></tr></table>							ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.
	ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	รวม (แห่ง)						
กฟก.2	22	16	24	62						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๑

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC๒ Stakeholder Engagement

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๔

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC๒ Stakeholder Engagement

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๔

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ ๓ หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟผ.๒		
แผนงานที่ ๒ การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : ๒๖๐๐๐	๒.๑ จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : ๒๖๐๐๐ เป้าหมาย ตามที่ ผสส. กำหนด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟผ.๒	(ผสส. จัดสรรงบประมาณให้) (๒) ๐.๐๑๐	๐.๐๑๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ ๒</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : ๒๖๐๐๐	๒.๒ นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ ๒.๑ มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี ๒๕๖๓ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒		
<u>แผนงานที่ ๓</u> สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ					(ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	
	๒.๓ ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์การรับฟังความคิดเห็นการสานเสวนา ปี ๒๕๖๒ (ถ้ามี) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	- ดำเนินการตามโครงการที่ ผวก. อนุมัติลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๒ กฟก.๒ PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟฟ้าดับ (ชุมชนไร่แผ่นดิน) เพื่อการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย ถูกวิธี และประหยัด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผลส. กำหนดทุกไตรมาส	กฟก.๒ จ.จันทบุรี	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	(๓) ๐.๒๐๐ (ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	๐.๒๐๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ คนพันธุ์ PEA พันธุ์ทะเลไทย	- สร้างแนวปะการังเทียมในพื้นที่ กฟภ.๒ จากวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้ว เป้าหมาย ในพื้นที่ กฟภ.๒	คณะทำงานฯ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	คณะทำงานฯ	(ตามอนุมัติ ผวก.)	
แผนงานที่ ๕ ศึกษาการสร้างความร่วมมือ และยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม	- ดำเนินการตามแนวนโยบายที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-
๔. เป้าหมาย

-
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS๑ สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-
๗. เป้าหมาย

-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	๒.๑ การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒		
	๒.๒ การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟผ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒		

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

๔. เป้าหมาย
- ๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

๗. เป้าหมาย
- - สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- วัตถุประสงค์การดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าระดับ ๕ (รอค่าเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผล ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ ของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		
แผนงานที่ ๓ งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงาน ผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไร ไม่ต่ำกว่า ค่าเป้าหมายระดับ ๕ (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	๔.๑ ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า เป้าหมาย - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนด ปี ๒๕๖๒) (รอกำเป้าหมาย) - ประเภทราชการ (รอกำเป้าหมาย) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (รอกำเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (รอกำเป้าหมาย) - ประเภทเอกชนรายย่อย (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		
	๔.๒ ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่นั้นเดือน ต.ค. ๒๕๖๐ ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน ๒ ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้องค์การสูงสุดภายใน ๒ ปี นับแต่วันจดหน่วย ๔.๓ เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดจาก T:Code :ZCANRo๕๔ (Main/Sub ๐๐๑๘/๗๑๐๐) เป้าหมาย ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ ๑๐๐% จากรายงานดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จ ภายใน ๒ เดือน นับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	๕.๑ เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (Co๒.๒) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (Co๒.๒) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี ๒๕๕๙-๒๕๖๑ ที่ ๕% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ ๕) (รอกำเป้าหมาย)	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		
	๕.๒ เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (๑๕ ประเภท) (รอกำเป้าหมาย)	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	๕.๓ เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี ๒๕๖๒ จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ ๔ ประจำปี ๒๕๖๑ ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบส.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่ ๒ - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ ๒ - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ ๓ ๕.๔ สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี ๒๕๖๓ เป้าหมาย ครบทุกต้น ๑๐๐%	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒ ม.ค.-เม.ย.๒๕๖๒ เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒ ก.ค.-ก.ย.๒๕๖๒ ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง		
แผนงานที่ ๖ ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริม งานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW๐๓) เป้าหมาย ร้อยละ ๙๐ ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๕ (๑๐๐%) ประกอบด้วย (รอรายละเอียดจากสายงานภาค ๓) ๑. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตก ไฟดับ และข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.๐๕) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี ๒๕๖๒ (ภายในไตรมาสที่ ๒)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	๒. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ ๑ (แผน ๓ และ ๔) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ ๒ (คชก.๒) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี ๒๕๖๒ (ภายในไตรมาสที่ ๒)					
แผนงานที่ ๔ ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C๓ ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบทุกโครงการ เป้าหมาย - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C๓ ไม่เกิน ๕% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

๔. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	๑.๑ การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๔ (รอค่าเป้าหมาย)	ผวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ผวธ.(ภ๓)	-	-
	๑.๒ การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๔ (รอค่าเป้าหมาย)	กพอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กพอ.บ้านฉาง		
	๑.๓ การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม ๗ ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กพอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กพอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓. งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZWo๑ และ ZWo๒) เป้าหมาย (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒
(ทบทวนครั้งที่ ๑ ปี ๒๕๖๑)

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.๐๑.๓

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๙
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๙
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	๑.๑ ฝวธ.(ภ๓) ร่วมหารือกับ ฝพธ., ฝพท., ฝวธ.(ภ๑, ภ.๒, ภ.๔) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการงานบริการ ดังนี้ (๑) การขอใช้ไฟฟ้า (๒) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (๓) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (๔) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (๕) ชำระค่าไฟฟ้าค่างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง ๕ กระบวนการที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	ฝวธ.(ภ๓)	-	-
	๑.๒ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ ๑.๑ และติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านอาจ	มิ.ย.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	๒.๑ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี ๒๕๖๒ (ภายนอก) เป้าหมาย รายงานผลภายใน ธ.ค. ๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ผวธ.(ภ๓)	(๒) ๕.๘๐๐ (งบ กวป.)	๕.๘๐๐
	๒.๒ จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย ๑ ครั้ง	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	(๒) ๐.๒๗๘	๐.๒๗๘
	๒.๓ การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียง ของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้า แต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ ๒.๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ผวธ.(ภ๓) กำหนดแผนสำรวจ ปรับปรุงแบบสำรวจให้ครอบคลุม นำไปใช้การรับรองมาตรฐาน GECC, และวิธีการแบบ e - form ตามกลุ่มลูกค้า - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟภ.๒ วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ผวธ.(ภ๓) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒ ก.ค.๒๕๖๒ ส.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	(๒) ๐.๐๔๔	๐.๐๔๔

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	๒.๓.๒ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม ๓ ประเภทงาน ดังนี้ (๑) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (๒) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (๓) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำ<u>ทุกเดือน</u> - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้า ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๔ มา<u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</u> (๑) <u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (๒) <u>จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน ๑ เดือน</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	(๒) ๐.๐๑๖	๐.๐๑๖

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	๒.๓.๓ สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้า ทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ ๒.๓.๒) เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ ไม่เกิน ๑๕ วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๖๔ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๖๔ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน ๘๘ ราย (ไม่น้อยกว่า ๑ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้นิยมน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๑	กฟก.๒	(๒) ๐.๐๑๐	๐.๐๑๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย - กรท. สรุปรายชื่อและเบอร์โทรของลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ ๒.๓.๒) ส่งให้ กบล. ทราบเป็นประจำทุกเดือน - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๒ ๒.๓.๔ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ๒.๓.๔.๑ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ๓) ภายในสิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๒					
	๒.๓.๔ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ๒.๓.๔.๑ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ๓) ภายในสิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๒	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	๒.๓.๔.๒ มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับ ลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจ ผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน ๑, ๒) - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ ๑ ครั้ง - กบล. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง		
	๒.๔ ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ทุกแห่ง					
	๒.๕ การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (๕ ช่องทาง ๑๕ กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด ๓ ของสายงานฯ ภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	๓.๑ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒		
	๓.๒ นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี ๒๕๖๑ มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน ๓๐ วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด	ฟวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ฟวธ.(ภ๓)		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	๔.๑ ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) ๔.๑.๑ วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย ๓ กระบวนการ	ฟวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ฟวธ.(ภ๓)	-	-
	เป้าหมาย (๑) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก (๒) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ	ฟวธ.(ภ๓) ฟวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ก.พ.๒๕๖๒ ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	ฟวธ.(ภ๓) คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ๓)	- - -	- - -
	(๓) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน	ฟวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ส.ค.๒๕๖๒	คณะทำงานฯ	-	-
	(๔) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตาม กระบวนการตามข้อ (๓) ให้กับ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. อย่างน้อย ๑ ครั้ง	ฟวธ.(ภ๓)	ก.ย.-พ.ย.๒๕๖๒	คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ๓)	-	-
	(๕) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (๓) เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน	ฟวธ.(ภ๓)	ก.ย.-พ.ย.๒๕๖๒	คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ๓)	-	-
	(๖) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าสู่ฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ฟวธ.(ภ๓)	ธ.ค. ๒๕๖๒	คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ๓)	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	๔.๒ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟช. ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ๔.๓ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ๑๐% จากปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมาย ทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ ๑ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (๑) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ๑๐% จากปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ (๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ๗๐% ของขนาดพิกัด หม้อแปลง (๓) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดพิกัด หม้อแปลงที่ติดตั้งตามทีระบุในสัญญา	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ต.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๒ ต.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง		

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	๔.๔ จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขต พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำ รายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า ๔.๔.๑ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน ๑๐ แห่ง	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟก.๒		
	๔.๔.๒ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภท กิจการของแต่ละนิคมฯ (อาที ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข.ละ ๒ ประเภทกิจการ ๔.๔.๓ สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข.ละ ๒ แห่ง	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- -	- -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	๕.๑ ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๕.๑.๑ ฝวธ.(ภ๓) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS*	กฟก.๒ ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ก.พ.๒๕๖๒	ฝวธ.(ภ๓)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.๒๕๖๑					
	๕.๑.๒ ฝวธ.(ภ๓) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	ฝวธ.(ภ๓)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ๓) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหาหรือแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	ฝวธ.(ภ๓)	-	-
	- ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลการหาหรือแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ฝวธ.(ภ๓)	มี.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	ฝวธ.(ภ๓)	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	๕.๑.๓ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส ๕.๒ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๐๐* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟอ.บ้านฉาง กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	๕.๓ ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน เป้าหมาย มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน ราย (รอการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน) พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๕.๔ งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ๕.๔.๑ ฝวธ.(ภ๓) ร่วมกับ ฝพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒	กฟก.๒ ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ ฝวธ.(ภ๓)	(๒) ๐.๐๒๐ -	๐.๐๒๐ -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	๕.๔.๒ ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย ๑ ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
		กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ ฝวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย ฝวธ.(ภ๓)	-	-
		กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
แผนงานที่ ๖ พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร	๖.๑ ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี ๒๕๖๒ (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	งบประมาณ ตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติ หลักการ	

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๖ พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร	๖.๒ ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า - งานที่ขออนุมัติ ปี ๒๕๖๑ (แผนงานต่อเนื่องจากปี ๒๕๖๐) เป้าหมาย จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย) - งานที่ขออนุมัติ ปี ๒๕๖๒ (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๖.๓ พิจารณาจัดหาพื้นที่และจัดทำสำนักงานแบบ Knock Down ให้กับ กฟย. เป้าหมาย ไม่มีงานในพื้นที่ กฟก.๒	กฟก.๓	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๓	งบประมาณ ตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติ หลักการ	งบประมาณ ตามที่คณะกรรมการ Smart Front Office ขออนุมัติ หลักการ

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๗.๑ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๗.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละ ความสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟผ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๗.๓ รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ ๓ ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. ๗.๔ เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่งที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ ๒๖ ข้อ และ กฟส.อำเภอ ทุกแห่ง - กฟย. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ ๒๖ ข้อ	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- -	- -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ	๗.๕ รักษามาตรฐาน Service and Network สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	(๑) คณะทำงาน Service and Network ของ สายงาน ไฟฟ้าภาค ๓ กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ อย่างน้อย ๒ ครั้ง - ครั้งที่ ๑ ภายในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒ - ครั้งที่ ๒ ภายในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒	ผวธ.(ภ๓)	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	คณะทำงานฯ ของสายงานฯ	-	-
	(๒) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (๑) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จก่อนการตรวจจากระบบ ตามข้อ (๑) ครั้งที่ ๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	(๓) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจ ประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network ภายในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๒ (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (๑) ครั้งที่ ๒ ของคณะทำงาน Service and Network ของ สายงานฯ)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	มิ.ย.-ก.ย.๒๕๖๒	คณะทำงานฯ ของ กฟก.๒	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๗.๖ งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการรายไตรมาส - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)	ฝวธ.(ภ๓) กฟก.๒	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ฝวธ.(ภ๓) กฟก.๒	- -	- -
	๗.๗ พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. ละ ๑ ครั้ง	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-มี.ย. ๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๐๕๓	๐.๐๕๓
	๗.๘ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ (ระดับ ๕) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน ๕ บาท/บิล	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๗.๙ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ๓,๕๐๐ ราย/เดือน/คัน ๗.๑๐ การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop เป้าหมาย - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ทุกแห่ง	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
		กฟก.๒ ผวธ.(ภ๓)		กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๗.๑๑ ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - กรท. จัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๗.๑๒ ยกระดับ มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ปี ๒๕๖๑ เพิ่มเติม ๒๕ นิคม โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๗.๑๓ ยกระดับ มาตรฐานการให้บริการ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคม EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี ๒๕๖๑ โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ได้ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้าของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

(ทบทวนครั้งที่ ๑ ปี ๒๕๖๑)

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ รัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๙
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ รัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๙
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ ๑.๑ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) ๑.๑.๑ ลูกค้ากลุ่ม Strategic (๔ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS๗ บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๓๐๙ ราย)	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๓.๘๑๖	๓.๘๑๖

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๑.๒ ลูกค้ากลุ่ม Star (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๑๐๒ ราย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๙๖๐	๐.๙๖๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๑.๓ ลูกค้ากลุ่ม Status (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๓๙๐ ราย)	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๒.๒๓๖	๒.๒๓๖

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๑.๔ ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๗ กลุ่มที่ ๒ มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๕ กลุ่มที่ ๓ มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๒ รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ ๑) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า ๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า ๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) ๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การส่องกล้องความร้อน ๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา คุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน ๒๔ ราย	กฟภ.๑,๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๒๓๑	๐.๒๓๑

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๒ การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) ๑.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-๐๐๒ ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๘๐๕ ราย	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค. ๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	<u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-๐๐๒ จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน					

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๒.๒ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus ๑.๒.๒.๑ การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ครบกำหนดการบำรุงรักษา เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๑.๒.๒.๒ การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๓ กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) ๑.๓.๑ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus ๑.๓.๑.๑ การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - รพก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๔๑๖	๐.๔๑๖

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๓.๑.๒ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคม อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ (๓๐๙ ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (๑๐๒ ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ (๓๐๙ ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐ (๑,๖๕๑ ราย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๕๖๖	๐.๕๖๖

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๓.๒ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ (๓๐๙ ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (๑๐๒ ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ (๓๐๙ ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐ (๑,๖๕๑ ราย) หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ ๑.๓.๒ ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ ๑.๓.๑	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๒.๑๐๐	๒.๑๐๐
	๑.๓.๓ การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๔ จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ ๑๑๕ Kv และ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> - อย่างน้อย กฟข. ละ ๑ ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๒ <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๑.๕ พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้ บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผลเพิ่มเติม กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง - กฟข. สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ ๓-๔/๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒ ก.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๖ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) ๑.๖.๑ เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๒) ร้อยละ ๑๐๐ * - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๒) ร้อยละ ๑๐๐ * - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม รวมจำนวน ๘๗,๑๒๘ ราย	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	<u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ ** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม สถานะ ส.ค. ๒๕๖๑					

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๖.๒ แจกค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน รับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลข โทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๑.๗ การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-๐๐๒)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๑.๘ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๖๑ ภายในเดือน มี.ค.๒๕๖๒ - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๖๒ ทุกไตรมาส พร้อมกับการ รายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	๒.๑ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน ๕ วัน - กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๕ วัน - กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน ๒๐ วัน - กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน ๒๕ วัน ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน ๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน ๒๔ ชม. ๔) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน ๒๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ ๕) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน ๑๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๕ เป้าหมาย - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ พัฒนสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้า รายสำคัญ (Key Account)	๒.๒ พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน ๑ ครั้ง ภายในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๑๐๔	๐.๑๐๔

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๔ การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร

เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM๑ ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงาน

ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐

- ไม่น้อยกว่า ๖,๒๕๐ ล้านบาท
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM๑ ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมเพื่อดำเนินงานในส่วนงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ - แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓	ผวธ.(ภ๓)	ม.ค. ๒๕๖๒	ผวธ.(ภ๓)	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๑.๒ ให้บริการธุรกิจติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) สำหรับบ้านอยู่อาศัย/ลูกค้าเอกชนรายย่อย (Solar EPC) <u>เป้าหมาย</u> - ให้บริการติดตั้งขนาดกำลังผลิตติดตั้ง กฟช. ละ ๑๐๐ กิโลวัตต์ ๑.๓ การติดตามผลการให้บริการธุรกิจ Solar EPC <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.๑,๒,๓ รายงานผลให้ ผวธ.(ภ๓) ทราบทุกเดือน - ผวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลให้ รผก.(ภ๓) ทราบทุกไตรมาส	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	หน่วยธุรกิจฯ กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๑.๔ การดำเนินการธุรกิจบำรุงรักษาแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นลูกค้า ๒ กลุ่ม ดังนี้ (๑) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า (๒) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจรและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน ๒๕๐ kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้ารายเดิม ๑๐๐% - ลูกค้ารายใหม่ฯ ๒๐% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (๒) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	๑.๕ การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (๑) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ๑๐% จากปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ (๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ๗๐% ของขนาดพิกัด หม้อแปลง (๓) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาด พิกัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐาน ข้อมูลลูกค้า ข้อ (๑) และ (๒) ทุกราย - เข้าพบลูกค้าตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ (๓) ทุกราย พร้อมหนังสือ แจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา ซื้อขายไฟฟ้าและ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๒ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM๑ การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM๑ การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน ๓ กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี ๒๕๖๑
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน ๓ กฟพ.จตุรรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี ๒๕๖๑
- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ฐานข้อมูล ระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ฐานข้อมูล ระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS

๔. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ ๕.๑๘
- ระดับ ๔.๓๗

๗. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- รอคค่าเป้าหมาย
- ระดับ ๔.๓๗
- รอคค่าเป้าหมาย
- ร้อยละ ๙๗
- ร้อยละ ๙๘
- ร้อยละ ๙๗

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ โครงการพัฒนาระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้า ระยะที่ ๙ ส่วนที่ ๓ (คพส.๙.๓)	- เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า เป้าหมาย ๕ แห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
แผนงานที่ ๒ โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.๑)	๒.๑ งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย จำนวน ๒๓๘ วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส ๒.๒ งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย จำนวน ๕๑ วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- -	- -
	๒.๓ งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.๒ (รอกค่าเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.๑)	๒.๔ งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.๒ (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๒.๕ งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.๒ (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๒.๖ เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า เป้าหมาย ทุกแห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.๒ (รอกำเป้าหมาย)	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.๑)	๒.๗ โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกสาย) เป้าหมาย จำนวน ๓๗ ราย, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๒.๘ โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกสาย) เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส หมายเหตุ คฟก.๒ ไม่มีงาน คฟก. ตามอนุมัติ	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๒.๙ งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทาง การเกษตร ระยะที่ ๒ (คชก.๒) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทุกสาย) เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส, จำนวน ๕๒ ราย	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (ระยะที่ ๑) - เมืองพัทยา	๓.๑ อนุมัติแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายใต้ดิน ในพื้นที่เมืองพัทยา เป้าหมาย จำนวน ๔๐ วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๓.๒ จัดซื้อวัสดุหลักและวัสดุรองสำหรับงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (รอกำเป้าหมาย) * สำหรับงานตามแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดินที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
แผนงานที่ ๔ โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.๒)	๔.๑ ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ แผนงานการพัฒนา Strong Grid	๕.๑ การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ ๕.๑.๑ นำข้อมูล GIS เฟส ๒ เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๕.๑.๒ ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX เป้าหมาย ร้อยละ ๙๗, รายงานทุกไตรมาส	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	๕.๑.๓ ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU เป้าหมาย ร้อยละ ๙๘, รายงานทุกไตรมาส	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	๕.๑.๔ ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ ผังการจ่ายไฟ เป้าหมาย ร้อยละ ๙๗, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๕.๒ แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจ ๕.๒.๑ ดำเนินการตามแผนที่แต่ละ กฟข. กำหนด เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ แผนงานการพัฒนา Strong Grid	๕.๓ ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟ การไฟฟ้าหน่วยงานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว ๕.๓.๑ งานที่ได้รับอนุมัติ ปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๙ แห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส ๕.๔ แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ๕.๔.๑ ดำเนินการตามแผนงาน ปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒	- -	- -
	๕.๕ งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า ๕.๕.๑ งานตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง, ระบบจำหน่าย แรงต่ำ, มิเตอร์ และสายสื่อสาร <u>เป้าหมาย</u> . ปีละ ๑ ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน ไตรมาสที่ ๓ รายงานผลทุกไตรมาส ๕.๕.๒ งานตรวจสอบและแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบสายส่ง/ ระบบจำหน่ายแรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ปีละ ๑ ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน ไตรมาสที่ ๓ รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒ ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง	- -	- -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ แผนงานการพัฒนา Strong Grid	๕.๖ งานติดตั้งต้นไม้อัลลิแกนระบบไฟฟ้า ๕.๖.๑ ติดตั้งต้นไม้อัลลิแกนระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงาน อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๔๐,๑๘๒.๗๒ กม., รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๕.๖.๒ อบรมทบทวนการติดตั้งต้นไม้อัลลิแกนระบบไฟฟ้า ตามหลักกรกฎกรรมให้ผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงาน <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๕.๗ งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ ตามเกณฑ์ที่กำหนด ๕.๗.๑ กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ๕.๗.๑.๑ ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้งาน ประจำปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. ๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๕.๗.๑.๒ กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้งาน ประจำปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒	กฟก.๒	เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๕.๗.๑.๓ วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ ระบบไฟฟ้า ของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และภาพรวม กฟช. <u>เป้าหมาย</u> ภายใน ๑๕ วันทำการ ทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ แผนงานการพัฒนา Strong Grid	๕.๗.๑.๔ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตาม บทวิเคราะห์ข้อ ๕.๗.๑.๓ เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๕.๗.๒ งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่เมืองใหญ่ ใหญ่ ปี ๒๕๖๑ และกำหนดแผนงานปรับปรุง/แก้ไข ปี ๒๕๖๒ เป้าหมาย ม.ค. ๒๕๖๒	กฟก.๒	ม.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๕.๗.๒.๒ ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข ตามแผนงาน ปี ๒๕๖๒ เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง กฟส., กฟย	ก.พ.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๕.๗.๓ งานติดตาม ป้องกัน ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่ ๓ กฟฟ.จตุรรมงาน และ กฟฟ.ในสังกัดที่มีค่ามากที่สุด ในปี ๒๕๖๑ ๕.๗.๓.๑ สรุปสถิติการเกิดไฟฟ้าขัดข้องใน กฟฟ. จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี ๒๕๖๑ และกำหนดแผนงาน ป้องกัน และแก้ไข ปี ๒๕๖๒ เป้าหมาย ม.ค. ๒๕๖๒ (กฟจ.จบ., กฟจ.ฉช., กฟฟ.มพย.)	กฟก.๒	ม.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
		กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ แผนงานการพัฒนา Strong Grid	๕.๗.๓.๒ ดำเนินการป้องกันและแก้ไขตามแผนงาน ปี ๒๕๖๒ เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ๕.๘ งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (รอกำเป้าหมาย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ก.พ.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- -	- -
	๕.๙ งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ ๕.๙.๑ หม้อแปลง ๓ เฟส เป้าหมาย จำนวน ๗,๘๖๔ เครื่อง, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๕.๙.๒ หม้อแปลง ๑ เฟส เป้าหมาย จำนวน ๒,๕๖๔ เครื่อง, รายงานความคืบหน้า ทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๖.๑ จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย ๖.๑.๑ วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและ เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ของ กฟฟ.หน้งาน ประจำปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. ๒๕๖๒ ๖.๑.๒ กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผล การดำเนินงาน หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้งาน ประจำปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๖.๑.๒ กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผล การดำเนินงาน หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้งาน ประจำปี ๒๕๖๒ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๖.๒ แผนปฏิบัติด้าน Technical Loss ๖.๒.๑ วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ๖.๒.๒ วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผน แก้ไขอนุมัติหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ฟีดเดอร์) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๔ ฟีดเดอร์, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
		กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๖.๒.๓ ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถ คำนวณ ค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ๑๐๐% ของจำนวน SPP ในพื้นที่รับผิดชอบ, รายงานผลทุกไตรมาส (จำนวน ๖๓ แห่ง)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๖.๒.๔ งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบ จำหน่าย ๖.๒.๔.๑ ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง ๑ เฟส, ๓ เฟส ที่มีโหลดเกิน ๗๕% ของพิกัดหม้อแปลงจาก โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส ๒ ปี ๒๕๖๐ เป้าหมาย จำนวน ๔,๘๐๖ เครื่อง, รายงานทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๒.๔.๒ แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบ จำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน ๒๕% ตามข้อ ๖.๒.๔.๑ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๖.๒.๔.๓ ตรวจสอบข้อมูลหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มี ขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า ๓๐%) จากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส ๒ ปี ๒๕๖๑ และดำเนินการ สับเปลี่ยนตามความเหมาะสม เป้าหมาย จำนวน ๖,๕๕๙ เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๒.๔.๔ คำนวณโหลดหม้อแปลง ๑ เฟส, ๓ เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส ๒ เพื่อกำหนดเป็นแผนปี ๒๕๖๓ สำหรับหม้อแปลงที่มีโหลดเกิน และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า ๓๐% เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๒.๕ งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย ๖.๒.๕.๑ ประสานงานจัดหาขดขด, อุปกรณ์ และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย ๒๒ kV เป้าหมาย ๑๐๐%, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	๖.๒.๕.๒ ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจาก ระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด เป้าหมาย ๑๐๐%, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	๖.๒.๕.๓ ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า ๕ MW เป้าหมาย ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๖.๓ แผนปฏิบัติด้าน Non-Technical Loss ๖.๓.๑ งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจ ของแต่ละเขต (Cross Check) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๓.๒ งานตรวจสอบมิเตอร์ ๐ หน่วย เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๖.๓.๓ งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ ($\pm 2.5\%$) เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๖.๓.๔ งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๖.๓.๕ งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) เป้าหมาย จำนวน ๑๕,๐๒๗ เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๓.๖ งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ เป้าหมาย จำนวน ๑๓,๘๙๔ เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๖.๓.๗ งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.๒ (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๓.๘ งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ ๖.๓.๘.๑ ระบบ ๑ เฟส ไม่ต่ำกว่า ๓๐% เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟภ.๒ (รอกำเป้าหมาย) - ไตรมาสที่ ๑, ๔ ร้อยละ ๑๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ ๒, ๓ ร้อยละ ๓๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๓.๘.๒ ระบบ ๓ เฟส ไม่ต่ำกว่า ๕๐% เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟภ.๒ (รอกำเป้าหมาย) - ไตรมาสที่ ๑, ๔ ร้อยละ ๑๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ ๒, ๓ ร้อยละ ๓๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๖.๓.๙ ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
	๖.๓.๑๐ ประสานงาน กมต. ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ ๑๑๕ เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
	๖.๓.๑๑ ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	เป้าหมาย จำนวน ๖ เครื่อง , รายงานผลทุกเดือน					
	๖.๓.๑๒ เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒	-	-
	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
	๖.๓.๑๓ งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส					
	๖.๓.๑๔ งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	เป้าหมาย ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส					

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	๖.๓.๑๕ เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด <u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, รายงานทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๔ การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses ๖.๔.๑ การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน ตรวจสอบที่วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL๑) <u>เป้าหมาย</u> ๑๐๐%, ตรวจสอบภายใน ๗ วัน, รายงานทุกเดือน	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-
	๖.๔.๒ การรายงานความผิดปกติจากตัวแทนจดหน่วยทุกราย (รหัสผิดปกติ ๐๖, ๐๗) <u>เป้าหมาย</u> ๑๐๐%, ตรวจสอบภายใน ๓๐ วัน, รายงานทุกเดือน	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒	-	-
	๖.๕ การลดหน่วยสูญเสีย Non Technical Loss ในแต่ละสถานีไฟฟ้า เขตละ ๑ สถานี (NL๓) <u>เป้าหมาย</u> ลดลงจากเดิมมากกว่า ๕๐%, รายงานทุกเดือน กฟก.๒ (รอกค่าเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๗ งานปรับปรุงด้านโยธาโรงไฟฟ้าดีเซล เกาะกูด, เกาะหมาก, เกาะสีชัง และเกาะลันตา	๗.๑ ดำเนินการปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซล ในพื้นที่ กฟภ.๒ จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ เกาะกูด, เกาะหมาก, เกาะสีชัง และ เกาะลันตา ในส่วนที่เขตเป็นผู้ดำเนินการ วงเงินรวม ๗๑,๗๙๓,๕๗๖ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
แผนงานที่ ๘ แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	๘.๑ ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (รื้อค่าเป้าหมาย) ๘.๒ ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ ลงไป - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (รื้อค่าเป้าหมาย)	กฟอ.บ้านฉาง 	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ 	กฟอ.บ้านฉาง 	- 	-

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๒ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM๒ การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

๔. เป้าหมาย

- ร้อยละ ๑๐๐

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM๒ การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

๗. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี (กผอ. เป็นผู้ดำเนินการ)	๑.๑ ติดตามงานรื้อถอนอุปกรณ์ CSCS เดิม และติดตั้งอุปกรณ์ใหม่จำนวน ๓ สถานีไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.๒ (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ก.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๑.๒ ติดตามงานทดสอบฟังก์ชัน และระบบสื่อสาร AMI เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกเดือน กฟก.๒ (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-เม.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๑.๓ ติดตามงานติดตั้ง Smart Meter และอุปกรณ์สื่อสารในพื้นที่เมืองพัทยา เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.๒ (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	มี.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ และปรับปรุงระบบ Access Network	๒.๑ ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้ง อุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router) เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟอ.บ้านฉาง	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๒

ด้าน Learning and Growth

แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๕

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๕ ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR๑ ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR๑ ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประเมินผล
- ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา (PMS : Performance Management System)	- รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผล การปฏิบัติงาน เป้าหมาย ปีละ ๒ ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน)	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต บุคลากร กฟภ.	๒.๑ การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข ๒.๑.๑ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตาม ผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี ๒๕๖๑ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข., ฝวธ.(ภ๓) เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า ๓ กิจกรรม	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๓๐๐	๐.๓๐๐
	๒.๑.๒ สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ของบุคลากร <u>เป้าหมาย</u> ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี ๒๕๖๑ ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ (ร้อยละเป้าหมาย) เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ (ร้อยละเป้าหมาย)	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ต.ค.-พ.ย.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	๒.๑.๓ ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุข องค์กร เป้าหมาย ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	พ.ย.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๒.๒ สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๕ รวมจำนวนไม่น้อยกว่า ๑,๙๙๘ คน	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๓.๗๙๖	๓.๗๙๖
	๒.๓ จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงาน การไฟฟ้า ภาค ๓ เป้าหมาย ปีละ ๑ ครั้ง	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๓๖๐	๐.๓๖๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น	- คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงาน การไฟฟ้าดีเด่น ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓	กฟภ.๒	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟภ.๒	(๒) ๐.๔๒๐	๐.๔๒๐
	- คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของ สายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒			
แผนงานที่ ๔ การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	๔.๑ จัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ และสื่อสาร ให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และ/หรือดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ไม่น้อยกว่า ๒ กิจกรรม	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-
	๔.๒ ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมฯ <u>เป้าหมาย</u> ความสำเร็จ ๑๐๐% ตามแผนงานที่กำหนด	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	เม.ย.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟภ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๕ การใช้สมรรถนะในการสรรหาและคัดเลือก (Competency-based Recruitment and Selection)	- ฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านการสัมภาษณ์งาน ตามหลัก สมรรถนะ แก่กรรมการสอบสัมภาษณ์ เป้าหมาย จำนวน ๑๕ คน	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๐๔๕	๐.๐๔๕

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๕ ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR๒ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ
- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR๒ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	๑.๑ ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน ๑.๑.๑ ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๒ ส่วน ๑. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาตามหลักสูตร ๒. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๕.๔๘๕	๕.๔๘๕

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	๑.๑.๒ จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ ๑.๑.๑ เป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม หมายเหตุ หน่วยงานตามข้อ ๑.๑.๑ จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงาน ต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ๑.๑.๓ ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม ทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย ครบทุกหลักสูตร ๑.๒ จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า เป้าหมาย จำนวน ๘๖ คน - กฟข. : กกค. = ๑ คน, กบล. = ๑ คน, กบช. = ๒ คน - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (ผกส., ผมต., ผปป.) หน่วยงานละ ๓ คน - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ ๑ คน	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- - (๒) ๐.๐๖๙	- - ๐.๐๖๙

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	๑.๓ จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบ ไม่น้อยกว่า ๓ ประเภทงาน ๑.๔ จัดฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจาต่อรอง เป้าหมาย จำนวน ๓๓ คน (ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ระดับ รก., ชก., รจก., ชจก. (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผจก.กฟส., นตค. ประจำ กฟฟ.ชั้น ๑, กฟจ.)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ ผวธ.(ภ๓)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- (๒) ๐.๐๗๙	- ๐.๐๗๙

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	๑.๕ จัดให้มีการศึกษาดูงานภายในประเทศ <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการศึกษาดูงานในภาพรวม กฟช., คณะทำงานด้านต่างๆ ของ สรท.(ภ๓) (รายละเอียด ประกอบด้วย เรื่องที่จะเข้าศึกษาดูงาน, ผู้เข้าร่วมศึกษาดูงาน, งบประมาณ, ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นต้น) - รายงานผลการศึกษาดูงานนำเสนอ รพท.(ภ๓) ภายใน ๓๐ วัน หลังจบจากการศึกษาดูงาน (ตามแบบฟอร์มที่ กจท.(ภ๓) กำหนด)	กฟท.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟท.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๑.๐๐๐	๑.๐๐๐
	๑.๖ จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่อง การบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยาการบริการ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๗๘ คน (พนักงานสังกัด กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop (ที่ไม่ได้รับการอบรม) และเพิ่มกลุ่ม พนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)	กฟท.๒	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟท.๒	(๒) ๐.๒๑๗	๐.๒๑๗

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ แผนงานยกระดับสมรรถนะหลัก ของบุคลากร (Competency)	๑.๗ จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จำนวน ๑ รุ่น (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ไม่ได้รับการอบรม) ๑.๘ จัดฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตามแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ เป้าหมาย จำนวน ๓๒ คน - อก., ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ หน่วยงานละ ๑ คน	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๑๖๒ (๒) ๐.๐๗๗	๐.๑๖๒ ๐.๐๗๗

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	๒.๑ จัดฝึกอบรมหลักสูตรแนวทางการทำธุรกิจและเทคนิคเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop และ Smart Home (HIVE) เป้าหมาย จำนวน ๓๒ คน (ระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (ผู้ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), รก., ชก., รจก., ชจก.)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๐๗๗	๐.๐๗๗
	๒.๒ จัดฝึกอบรม/ชี้แจงหลักสูตรการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. การบำรุงรักษาระบบ Solar Rooftop เป้าหมาย จำนวน ๗๘ คน (ผบค., ผบป. สังกัด กฟฟ. ชั้น ๑-๓ แผนกละ ๑ คน (ที่ยังไม่ได้รับการอบรม), ผบต., ผกป. สังกัด กฟส. แผนกละ ๑ คน, ผลส.กบส. ๒ คน	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	(๒) ๐.๑๘๗	๐.๑๘๗

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๓ แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	๓.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ ๓.๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒ ๓.๑.๒ อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๔๘ องค์ความรู้ (หน่วยงานระดับกอง หรือหน่วยงานที่เทียบเท่ากอง การไฟฟ้าชั้น ๑-๓ และ กฟส. หน่วยงานละ ๑ องค์ความรู้)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- -	- -
	๓.๑.๓ รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ ๓.๑.๒ และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๔๘ องค์ความรู้	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	เม.ย.-ต.ค.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ ๓</u> แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	๓.๑.๔ ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป <u>เป้าหมาย</u> ภายใน ต.ค. ๒๕๖๒ ๓.๑.๕ มีการประเมินผลการจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๒ ๓.๒ จัดอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้และการจัดทำนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๑ รุ่น (ผู้เข้าอบรม ระดับ ทพ. ขึ้นไป)	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ต.ค.๒๕๖๒ ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	- - (๒) ๐.๑๗๘	- - ๐.๑๗๘
<u>แผนงานที่ ๔</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติ ทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่น ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๓ เรื่อง	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒	กฟก.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๕ ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT๑ พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐
- ไม่น้อยกว่า ระดับ ๔.๑๐

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT๑ พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า ระดับ ๔.๑๐

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	- การใช้งานระบบ Video Conference เป้าหมาย กฟผ. ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ไตรมาส	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กฟผ.๒ กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ กฟส., กฟย	-	-