แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Goal (Social and Environment)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

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

4. เป้าหมาย
- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

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

7. เป้าหมาย
- คะแนน 80-100
- ดัชนี 0.0978

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานการไฟฟ้าโปร่งใส	(ฝวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงานตรวจประเมินฯ	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะทำงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ทุกหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟย.นคล. กฟย.กหม.		ตรวจประเมินฯ		
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า ในด้านงานก่อสร้าง , มิเตอร์ ปฏิบัติการฯ และฮอทไลน์ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า กฟข. ละ 200 คน	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-มี.ค.	ผกป. ผบต. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	(2) 0.312	0.312
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช๊อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก กฟย.นคล. กฟย.กหม. ผกป.รายงาน	(2) 0.030	0.030
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้ำเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ (Safety Day) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ร่วมกับต้นสังกัด กฟจ.จบ.	(2) 0.050	0.050
	3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่นๆจุดเสี่ยงที่มีรถผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ทุกจุดเสี่ยง - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.รายงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส					
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.รายงาน	(2) 0.030	0.030
<u>แผนงานที่ 3</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.4.1 จัดทำทะเบียนกฎหมาย ข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย 3.4.2 ประกาศเจตนารมย์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย 3.4.3 จัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของหน่วยงานพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ 3.4.4 จัดทำทะเบียนหลักสูตรการอบรมทุกตำแหน่งที่จำเป็นต้องผ่านการอบรม 3.4.5 ดำเนินการสำรวจและจัดทำบัญชีเครื่องมือ/เครื่องใช้และ อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย 3.4.6 ฝึกอบรมและฝึกซ้อมอัคคีภัย 3.4.8 ให้ทุกหน่วยงานนำไปเผยแพร่แก่พนักงานรายงานการเผยแพร่ ความรู้ PEA-SMS ให้ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกเดือน	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 มี.ค. 63 ต.ค. 63 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.รายงาน		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ฝวธ.(ภ2)779 ลว.12 ก.ย.2562 **<u>เป้าหมาย</u>** 1) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 1 (เส้นทางที่มีคอนสื่อสารติดตั้งอยู่แล้ว) กฟก.2 จำนวน 32 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 200 กม. 2) เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม ช่วงที่ 2 (เส้นทางที่ไม่มีคอนสื่อสารติดตั้งอยู่) กฟก.2 จำนวน 183 เส้นทาง ไม่น้อยกว่า 579 กม. 4.1.2 จัดระเบียบนอกเหนือจาก4.1 กฟฟ.ละ 10 กม.	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผกป.	(กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า ตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก ผบง.รวบรวม	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
and Saving) ภายในองค์กร	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพตามที่ กฟภ.กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟย.กหม. กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก ผกป.รวบรวม	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ตามที่ กฟภ.กำหนด	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก งธก.รวบรวม	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	2.1 สนับสนุนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) **<u>เป้าหมาย</u>** 1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการงานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟส.อ.นยอ. 2) แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินของ กฟก.2 งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของ กฟส.อ.นยอ.	กฟส.อ.นยอ.	พ.ย.-ธ.ค. 2562	คณะกรรมการ	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบรูณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์
- สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

ณฑ์วัดการดำเนินงาน
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 4.83

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- Build Financial Strength
- Build strong relationship with stakeholders
- Energy Efficiency Improvement

ณฑ์วัดการดำเนินงาน
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย
- ร้อยละ 4.83
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม (ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟก.2 (รอค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = ร้อยละ 26.09)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 (รอค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 8,924.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 ความสามารถในการเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 3.1.1 เกณฑ์วัดร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ **<u>เป้าหมาย</u>** - ประเภทราชการ (ไม่เกินร้อยละ 187) - ประเภทรัฐวิสาหกิจ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายใหญ่ (ไม่เกินร้อยละ 100) - ประเภทเอกชนรายย่อย (ไม่เกินร้อยละ 63) - รวมทุกประเภท (ไม่เกินร้อยละ 93)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.1.2 ความสามารถในการบริหารลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 120) ค้างนาน **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ**ตั้งแต่** 2 บิลขึ้นไป (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) - เอกชนรายย่อย มีลูกหนี้ที่ค้างชำระ**ตั้งแต่** 2 บิลขึ้นไป ไม่เกินร้อยละ 10 ของลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด (ไม่รวมบิลเดือนปัจจุบัน) **<u>หมายเหตุ</u>** ไม่รวมลูกหนี้ที่มีหนังสือนำส่ง ผกม.กอก.ดำเนินคดี ลูกหนี้งดจ่ายไฟ ลูกหนี้ที่รับสภาพหนี้ ลูกหนี้กรณีมีอนุมัติให้เลื่อน/ขอผ่อนชำระ ลูกหนี้มีการเข้าขบวนการฟื้นฟูกิจการ ลูกหนี้อยู่ระหว่างสอบสวน ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุง	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
	3.2 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 3.2.1 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) (เกณฑ์ ก.2) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรืองดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกันลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 (ณ 31 ธันวาคม 2562) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรืองดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
	3.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** - เอกชนรายย่อย **ไม่**มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2563 ที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีจำนวนรายลูกหนี้ฯ ที่บิลไม่เกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือให้งดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
	3.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ต.ค. 2561 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T:Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100)				-	-
	3.4.1.เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.		
	3.4.2.อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
	3.5 เร่งรัดติดตามค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ในปี 2562 และปี 2563					
	3.5.1 เร่งรัดการชำระหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ (รายที่เป็นเอกชน) ในปี 2562 ***<u>เป้าหมาย</u>*** *ครบถ้วนร้อยละ 100*	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.		
	3.5.2 กรณียังไม่มีการตั้งหนี้ ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2562 ให้นำส่งหนังสือถึง ผกม.กฟข. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ***<u>เป้าหมาย</u>*** *ครบถ้วนร้อยละ 100 ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(ธท)2662 /2562 ลว.26 พ.ย.2562*	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
	3.5.3 เร่งรัดการแจ้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
	3.5.4 เร่งรัดตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตรวจพบในปี 2563 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบถ้วนร้อยละ 100	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.5.5 กรณีตรวจพบค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ปี 2563 และแจ้งค่าใช้จ่ายแล้ว แต่เรียกเก็บไม่ได้ ให้ทำหนังสือส่งถึง ผกม.กฟข. เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย	*กฟส.อ.นยอ.*	*ม.ค.-ธ.ค.2563*	*ผบง.*		
	3.6 ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน ที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายออกจากบัญชี ***เป้าหมาย*** *จัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการขายทรัพย์สิน หลังจากที่ได้รับอนุมัติให้จำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชี ภายใน 30 วัน*	*กฟส.อ.นยอ.*	*ม.ค.-ธ.ค.2563*	*ธุรการ* *ผกป.* *ผบง* *ผบต.*		
	3.7 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563 *3.7.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2563* ***เป้าหมาย*** *ตรวจสอบใบสั่งงานซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ชนเสาให้มีการแจ้งหนี้และตั้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100*	*กฟส.อ.นยอ.*	*ม.ค.-ธ.ค.2563*	*ผกป.* *ผบง.*		
	3.7.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ รถยนต์ชนเสาจนถึงดำเนินคดีครบทุกราย ที่ตรวจพบในปี 2563 ***เป้าหมาย*** *ครบถ้วนร้อยละ 100*	*กฟส.อ.นยอ.*	*ม.ค.-ธ.ค.2563*	*ผกป.* *ผบง.*		
	3.8 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax ***เป้าหมาย*** *ครบถ้วนร้อยละ 100*	*กฟส.อ.นยอ.*	*ม.ค.-ธ.ค.2563*	*ผกป.*		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	4.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) กฟก.2 (รอค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 301.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	4.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (14 ประเภท เนื่องจากไม่รวมรายได้จากการให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง) กฟก.2 (รอค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 260.00 ล้านบาท)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	4.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2563 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) **<u>เป้าหมาย</u>** (ครบถ้วน 100%) - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-เม.ย.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ผกป ผบง.		
	4.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2564 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น ร้อยละ 100	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป. ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (ร้อยละ 100) **<u>ประกอบด้วย</u>** 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ.อนุมัติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนญ. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยฯ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคงประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.(ป)) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ธุรการ ผกป. ผบต. ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คขก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อขอรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)					
<u>แผนงานที่ 7</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกโครงการ **<u>เป้าหมาย</u>** - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน ร้อยละ 5 ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผคพ.จบ.	-	-
<u>แผนงานที่ 8</u> *จัดทำบัญชีต้นทุนตามประเภทรายได้ในส่วนของธุรกิจภายใต้กำกับดูแลและธุรกิจนอกการกำกับดูแล ให้ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง*	*- ดำเนินการจัดทำรายงานทางบัญชี จำแนกตามประเภทรายได้และต้นทุนในส่วนของธุรกิจภายใต้กำกับดูแลและธุรกิจนอกการกำกับดูแลของหน่วยงานในสังกัด กฟก.2* ***<u>เป้าหมาย</u>*** *จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารทุกเดือน ไม่เกิน 5 วันทำการ หลังปิดบัญชี*	*กฟก.2*	*ม.ค.-ธ.ค.2563*	*ผบต.กบญ.(ก.2)*		
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟก.2 (รอค่าเป้าหมายปี 2563)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	(ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 กฟก.2 = ร้อยละ 93.826)				-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟก.2 (รอค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 กฟก.2 = ร้อยละ 96)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) **<u>เป้าหมาย</u>** ระบบงาน SAP-PS เท่ากับ (รอค่าเป้าหมายปี 2563) ระบบงาน WMS เท่ากับ (รอค่าเป้าหมายปี 2563) (ระหว่างรอใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า 86.42	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผกป. ผบต.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า	- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	- ระดับ 4.37
		- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย	- ระดับ 4.40
		- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่	- ระดับ 4.32
		- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ	- ระดับ 4.33
		- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	- ร้อยละ 10
		- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ	- รอค่าเป้าหมาย
	- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ความพึงพอใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ความพึงพอใจลูกค้าภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** <u>กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟก.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - กฟก.2 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	1.2 ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนงานการขอขยายเขตไฟฟ้า จากการใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ	กฟก.1,2,3 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.1,2,3 ฝวธ.(ภ3)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนงานการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2563	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	- ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนงานการขอขยายเขตไฟฟ้าให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ฝวธ.(ภ3)	ก.ค.-ก.ย.2563	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	- ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ก.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต					
	2.1.1 จัดกิจประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบต.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบต.		
	- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.		
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- กรท.(ก2) ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.		ผบต.		
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการและจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)		ฝวธ.(ภ3)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน 2.2.1) จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.2 ในระหว่างรอค่าเป้าหมาย (ใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 เพิ่มขึ้น 20%)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต. ผบง.	-	-
	2.2.2) จำนวนการใช้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.2 (รอค่าเป้าหมาย) **ไม่นำค่า การชำระเงินแบ่งกรุ๊ป, มุ่งเน้นจำนวนผู้ใช้ไฟผ่านเคาร์เตอร์**	กฟส.อ.นยอ.		กรท.(ก2) กรท.(ก2)		
	2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx **<u>เป้าหมาย</u>** - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง. ผกป. ผบง. ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 รายงานผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business และที่ไม่เข้ากระบวนงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** -กบล.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ. ผบธ.กบล.(ก2) กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.2563	ผบต. กบล.(ก2) ผบต.	-	-
	3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) ทบทวนและพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด) - ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้กับส่วนเกี่ยวข้อง	กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.-ธ.ค.2563	ผบต. ฝวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝนย., ฝพธ., ฝพท., ฝสท. และ ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) ทบทวนข้อมูลสำคัญ ปี 2562 เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด) - ฝวธ.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจการพัฒนา/ปรับปรุงฐานข้อมูล ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	ฝวธ.(ภ3) กฟก.1,2,3	เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ส.ค.2563 ก.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	-	-
	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟก.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ต.ค.2563	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผบต. ผบง. กซข.(ก2) กซข.(ก2)	-	-
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟฟ.ชั้น1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(2) 0.100	0.100
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** กฟก.2 จำนวน 37 (10) แห่ง -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อข.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	กฟฟ.ชั้น1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	-

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

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 (ภายนอก) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลภายใน ธ.ค. 2563	กฟก.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
	6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง		ม.ค.-ส.ค.2563	ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก2)	(2) 0.044	0.044
	<u>เป้าหมาย</u>					
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563		ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)		
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	กฟส.อ.นยอ.	เม.ย.-มิ.ย.2563	ทุกแผนก		
	- กฟก.2วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.		ก.ค.2563	กบล.(ก2)		
	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ		ส.ค.2563			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(2) 0.016	0.016
	6.2.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(2) 0.010	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 100 ราย กฟก.2 จำนวน 88 ราย กฟก.3 จำนวน 68 ราย <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอค่าเป้าหมาย)			กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า (รอค่าเป้าหมาย) - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	FM กฟส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1 -3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	-	-
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานพร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) ผบต.	-	-

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟส.ทุกแผนก	-	-
	8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. มี 16การไฟฟ้าได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟจ.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กล.,พนท., บนบ.,พน.,พสค.,บฉ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง **<u>หมายเหตุ</u>** ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟส.ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการภายในวันที่ 10วันหลังทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563		-	-
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล - รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2)	-	-
	8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน -รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป	ได้รับจัดสรร PEA Mobile ได้รับจัดสรร PEA Mobile	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ **<u>เป้าหมาย</u>** - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบง.	-	-
	8.6 ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ</u>** สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ **<u>เป้าหมาย</u>** - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 8 นิคมฯ รวมเป็น 20 แห่ง (จากทั้งหมด 31 นิคมฯ) โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (ค่าดัชนี SAIFI 1.76 ครั้ง/ราย/ปี และ SAIDI 47.47 นาที/ราย/ปี)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC 8.7 ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ</u>** สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ. ฝวธ.(ภ3) กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กปบ.(ก2),กบล.(ก2) กปบ.(ก2),กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	(2) 3.173	3.173

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257จาก485 ราย) **กฟก.2 จำนวน 257 ราย** <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)					

	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	(2) 1.402	1.402

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 149ราย) กฟก.2 จำนวน 149 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)					

	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน437 จาก 1,115 ราย) กฟก.2 จำนวน 437 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	(2) 2.505	6.392

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)

	- <u>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</u> โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 27 จาก 82 ราย กฟก.2 จำนวน 27 ราย	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(2) 0.298	0.298

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)					
	1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 5,611 ราย กฟก.1 จำนวน 1,466 ราย กฟก.2 จำนวน 2,474 ราย กฟก.3 จำนวน 1,671 ราย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.2563	ผบต.	-	-
	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus **<u>เป้าหมาย</u>** 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA)					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus **<u>เป้าหมาย</u>** - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อข.ก.2 ทราบภายใน 15 วันหลังมีการเยียมเยือน	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	(2) 0.416	0.416
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อข.ก.2 ทราบภายใน 15 วันหลังมีการเยียมเยือน	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(2) 0.585	0.585

	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	(2) 2.000	2.000

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2					
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ **<u>เป้าหมาย</u>** - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-

	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ. ฝวธ.(ภ3) กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563 มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต. ฝวธ.(ภ3) ผบต.	-	-

	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้า **(ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)** - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 10 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ <u>ภายใน 20 วัน</u> (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u>	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-
	49					
	(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ					
	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) **<u>เป้าหมาย</u>** - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่	กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต. ผบง. FM ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80			ผบง. FM		
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มิ.ย.2563	ผบต.	(2) 0.102	0.102
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)

	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี * กฟฟ.ที่มี ผวต.ไม่น้อยกว่า 10 ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)

	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบต.	-	-

ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ เควีเอ	เกิน ๑,๕๐๐ เควีเอ ขึ้นไป
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓
๖	ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓

<u>เป้าหมาย</u>

- ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง)
- ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการก่อสร้างให้
- กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

	1.4 จัดทำโปรแกรมติดตามฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา	กรท.(ก2)	ม.ค.-ก.พ.2563	กรท.(ก2)		

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Internal Process** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	2.91
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	1.075
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	69.84
		- ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ	14.86
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	ร้อยละ 5.18

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟฟ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	- รอค่าเป้าหมาย
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล ระบบ GIS	- ร้อยละ 97
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล ระบบ GIS	- ร้อยละ 98
	- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS	- ร้อยละ 97
	'-ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงคุณภาพ	- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.1)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส 200 วงจร-กม.	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส 90 วงจร-กม.	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป.	-	-
	1.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป.	-	-
	1.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป.	-	-
	1.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป.	-	-
	1.6 งานก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตามโครงการ) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส (93 วงจร-กม.)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	1.7 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (ขอเพิ่มเติมจากแผนงานตามโครงการ) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส (151 วงจร-กม.)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
แผนงานที่ 2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คชฟ.3)	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส (กฟก.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	ผกป.	-	-
แผนงานที่ 3 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (คพญ.1)	3.1 ก่อสร้าง/ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.มพย.,จท	ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)	กฟฟ.มพย.,จท	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	59 วงจร-กม.						
<u>แผนงานที่ 4</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	4.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ - นำข้อมูล GIS2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ.กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** รอเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส	กวว.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	กวว.(ก2)	-	-
	4.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 98, รายงานผลทุกไตรมาส (รายเดือน)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผบต.	-	-
	4.4 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน, อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 97, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย **<u>เป้าหมาย</u>** รอเป้าหมาย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	ผบต., ผบง.	-	-
	4.6 ดำเนินการเร่งรัดงานปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟไฟฟ้าหน้างาน ให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส (คงค้างจากปี 62) (เหลือ กฟอ.ศรีราชา)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.7 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI การไฟฟ้าจุดรวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กจฟ.กำหนด	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด	กฟย.กหม.					
	4.8 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจุดรวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด **เป้าหมาย** สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.9 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ. กำหนด **เป้าหมาย** สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ.กำหนด	กฟฟ.มพย., กฟฟ.จท	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.มพย., กฟฟ.จท	-	-
	4.10 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 1 (คพพ.1) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส รอเป้าหมาย (ดำเนินการเรียบร้อย)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.11 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามที่ กจฟ. กำหนด **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส ค่าเป้าหมายตามที่ กจฟ. กำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.12 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI (ส่วนที่นอกแผนงาน กจฟ. จำนวน 12 นิคม) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.13 แผนยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก - ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2563	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส						
	4.14 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่าย ป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ)						
	4.14.1 พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้งต่อปี **เป้าหมาย** สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.14.2 พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง **เป้าหมาย** สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟจ.ฉช., กฟอ.บปก.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	กฟจ.ฉช., กฟอ.บปก.	-	-
	4.15 สำรวจประมาณการ เพื่อเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ฟีดเดอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดนการไฟฟ้านครหลวง **เป้าหมาย** 100 % ของฟีดเดอร์ชนแดนการไฟฟ้านครหลวง รายงานผลภายในไตรมาส 2	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มิ.ย..2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.16 เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ฟีดเดอร์ชนแดน ในพื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง **เป้าหมาย** รานงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.17 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) **เป้าหมาย** - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด ในระบบ SAP รอเป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.18 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้าครบ 100 % ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือน/ครั้ง ระบบสายส่ง อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP **เป้าหมาย** - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส - ร้อยละ 100 ตามแผนงาน	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบษ.(ก2)	ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.19 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานจาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) **เป้าหมาย** - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบษ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.20 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2562 กฟฟ.จุดรวมงานละ 6 วงจร (โหลดสูงสุด 3 วงจร SAIFI สูงสุด 3 วงจร) จัดทำแผนงานปรับปรุงและดำเนินการ (รวมจำนวนครั้งการทำงานทั้ง T/R & T/L) **เป้าหมาย** - จำนวน 132 วงจร - รายงานผลทุกไตรมาส - 3 วงจร จำนวนผู้ใช้ไฟสูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10 - 3 วงจร SAIFI สูงสุด ลดจำนวนครั้งการทำงานของเบรกเกอร์ ลดลงร้อยละ 10	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.21 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือน/ครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ **เป้าหมาย** - สรุปรายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจาก ต้นไม้ อุปกรณ์และสัตว์ ลดลงร้อยละ 10	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.22 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุอุปกรณ์ป้องกันที่ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ. ประจำเดือน **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กปบ.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.23 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.23.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) **เป้าหมาย** - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.23.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) **เป้าหมาย** - รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	ผกป.	-	-
	4.24 ตรวจสอบ หม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS **เป้าหมาย** รายงานผลภายในไตรมาส 1	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	4.25 แก้ไขสถานะ หม้อแปลง Dummy (999) ให้เป็นสถานะปกติ **เป้าหมาย** ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	4.26 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ **เป้าหมาย** จำนวน 98 สฟฟ., รายงานผลทุกไตรมาส	กบษ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	กบษ.(ก2)	-	-
	4.27 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า (สถานี Unmanned) **เป้าหมาย** - มีจำนวนสถานีไฟฟ้า Unmanned มากกว่า 68 สถานี ที่มีความพร้อมความใช้งานไม่น้อยกว่า 95%	กบษ.(ก.2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	กบษ.(ก2)	-	-
	4.28 บำรุงรักษาอุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน และคาปาซิเตอร์ **เป้าหมาย** ร้อยละ 100 ตามแผนงาน	กบษ.(ก.2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบษ.(ก2)	กบษ.(ก2)	-	-
	4.29 ตรวจสอบสภาพ CT,PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต.	-	-
	4.30 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT PT แรงสูง **เป้าหมาย** ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	ผบต.	-	-
	4.31 จัดทำแผนเพื่อกำหนด Safety Stock ของอุปกรณ์ CT PT แรงสูง	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการ				ผบต.		
แผนงานที่ 5 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	5.1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูยเสีย (Total Losses) **เป้าหมาย** ดำเนินการภายใน ม.ค.2563	กวว.(ก2)	ม.ค.2563	กวว.(ก2)	กวว.(ก2)	-	-
	5.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ ฝคฟ. 97/2561 ลว. 16 มี.ค. 2561) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต. ผกป.	-	-
	5.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กมต.(บห) 1507/2561 ลว. 20 เม.ย. 2561) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต. ผกป.	-	-
	5.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต., ผบง.	-	-
	5.5 ใช้โปรแกรม ESISx สำหรับเร่งรัดการตั้งหนี้ กรณี การละเมิด เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2)	-	-
	5.6 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2562 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss **เป้าหมาย** ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน รอค่าเป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผกป.	-	-
	5.7 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนด	กฟส.อ.นยอ.	ธ.ค.2563	กวว.(ก2)	กวว.(ก2) ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เป็นแผนปี 2564 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่าร้อยละ 30 **เป้าหมาย** ให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาสที่ 4/2563						
	5.8 ตรวจสอบที่มิเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ Non Technical Loss **เป้าหมาย** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต., ผบง.	-	-
	5.9 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของ แต่ละเขต (Cross Check) เพื่อลด Non Technical Loss **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2) ผบต.	-	-
แผนงานที่ 6 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	6.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2563	กองที่เกี่ยวข้อง	ผกป.	-	-
แผนงานที่ 7 ปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลลูกค้า High Value	7.1 จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้ากลุ่ม High Value **เป้าหมาย** รายงานผลไตรมาส 1	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-มี.ค..2563	กบล.(ก2)	กบล.(ก2)	-	-
	7.2 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า แผนงานการปรับปรุงระบบไฟฟ้า จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจลูกค้ากลุ่ม High Value **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส (ไตรมาส 2-4)	กฟส.อ.นยอ.	เม.ย..-ธ.ค..2563	กบล.(ก2)	ผบต.	-	-
แผนงานที่ 8 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร	8.1 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งระบบวิทยุสื่อสารแบบดิจิตอล ในพื้นที่ กฟก.2 ตามสัญญาเลขที่ บ.54/2562 ลว.11 ต.ค.2562 (จำนวน 27 Base station 1,104 ชุด) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรส.(ก2)	กรส.(ก2)	-	-
	8.2 ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของงานติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง ตามสัญญาเลขที่ บ.39/2562 ลว.19 ก.ย.2562 (จำนวน 31 เส้นทาง (279 กิโลเมตร)) **เป้าหมาย** รายงานผลทุกไตรมาส	กรส.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรส.(ก2)	กรส.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการภายในไตรมาส 1	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	มี.ค. 2563	กอก.(ก2)	กอก.(ก๒)	-	-
	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2563 (Product innovation และ Process Innovation) กฟฟ./กอง 2 ชิ้นงาน กฟส. 1 ชิ้นงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส,กฟย. ทุกกอง	ส.ค. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ	-	-
	1.3 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.2 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	พ.ย. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ	-	-
	1.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟภ. ในระดับ TRL3 ไปขยายผลทดลองใช้ **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน พ.ย. 2563 กฟก.1 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.2 จำนวน 3 ชิ้น กฟก.3 จำนวน 3 ชิ้น ฝวธ.(ภ3) จำนวน 1 ชิ้น	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	พ.ย. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กองที่เกี่ยวข้อง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้งบสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟข. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟข. **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือน พ.ย. 2563	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	พ.ย. 2563	กอก.(ก2)	คณะทำงานฯ	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล

7. เป้าหมาย
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	3.1 จัดอบรมหลักสูตร ด้านเทคนิค และ ด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 2.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** ให้พนักงานระดับ 3-7 เข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของทุกหน่วยงาน (ไม่น้อยกว่า 6 คน)	ทุกแผนก กฟส.อ.นยอ.	มี.ค.-ธ.ค.2563	งธก. รวบรวม	-	-
	3.2 จัดทำคลิปวีดิโอสอนงาน (OJT) **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 3 กฟก.2 จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กระบวนงานหลัก *- ทุกกอง กองละ 1 กระบวนงานหลัก* *- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. แห่งละ 1 กระบวนงานหลัก*	ทุกแผนก กฟส.อ.นยอ.	มี.ค.-ก.ย. 2563	งธก. รวบรวม	-	-
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	2.1.2 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและลูกจ้าง **<u>เป้าหมาย</u>** ระดับความสุขโดยรวมของพนักงานและลูกจ้าง	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ต.ค.-พ.ย.2563	งธก.-รวบรวม และจัดทำรายงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ไม่น้อยกว่าปี 2562 2.2 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานและลูกจ้างได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (กฟส.อ.นยอ.,กฟย.นคล.,กฟย.กหม.) ไม่น้อยกว่า 23 คน นยอ. 19 คน นคล.5 คน กหม.5 คน รวม 29 คน	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-ธ.ค.2563	งธก.-รวบรวมและจัดทำรายงาน	(2) 3.796	3.796
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10 สถานที่**	**11 ช่วงเวลา**	**12 หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ (ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม (ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 2</u> การไฟฟ้าดีเด่น	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นขององค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 50 - จำนวน กฟส. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 40 - จำนวน กฟย. ที่ผ่านเข้ารอบเกณฑ์ประเมินขั้นต้น ร้อยละ 30 **<u>หมายเหตุ</u>** ตามหลักเกณฑ์การประเมินการไฟฟ้าดีเด่นขององค์กรประจำปี 2563	กฟส.อ.นยอ. กฟย.นคล. กฟย.กหม.	ม.ค.-มิ.ย.2563	คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น กฟก.2	(2) 0.420	0.420
	2.2 นำการไฟฟ้าดีเด่นที่ได้รับเลือกเป็น Best Practice ขององค์กรไปขยายผล **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง	หน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือก	ม.ค.-ธ.ค.2563	คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น กฟก.2	-	-