

แผนปฏิบัติการประจำปี 2562

(ปรับปรุงครั้งที่ 1) กฟก.2

PEA Digital Utility

สานงานเดิม เสริมธุรกิจใหม่ ใช้นวัตกรรม หนุนนำทุนมนุษย์
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

บทนำ

ด้วยสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ให้มีความสอดคล้องตามแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ตัวชี้วัดระดับองค์กร รวมถึงแผนแม่บทและนโยบายต่างๆ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมมุมมองทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน Goal, ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition), ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) และ ด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth) โดย รองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ได้เห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ณ วันที่ 20 มีนาคม 2562

ในการนี้ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ได้จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) โดยให้มีความสอดคล้องตามแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) และเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ข้างต้น ซึ่ง มุมมองแต่ละด้านประกอบด้วยโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมต่างๆ ที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ตลอดทั้ง แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2562 นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานให้สามารถผลักดันยุทธศาสตร์ของ กฟภ. ให้บรรลุ เป้าหมายต่อไป

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562 ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 2562

สายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
1.ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	3	10	27	-	0.517	1.038	1.555	1-7
2.ด้านการเงิน	2	5	10	19	-	-	-	-	8-15
3.ด้านลูกค้า	3	11	11	44	2.750	16.976	-	19.726	16-54
4. ด้านกระบวนการภายใน	5	16	13	31	-	-	-	-	55-71
5. ด้านเรียนรู้และพัฒนา	3	4	9	17	-	6.298	-	6.298	72-83
รวม	16 กลยุทธ์	34 ตัวชี้วัด	53 แผนงาน	138 กิจกรรม	2.750	23.791	1.038	81.774	

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562 ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 2562

สายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

มุมมอง	แผนปฏิบัติการประจำปี 2562 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3							
	ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1/2561 (28 ก.ย. 2561)				ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2/2562 (7 มี.ค. 2562)			
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม
1.ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	3	14	20	3	3	10	27
2.ด้านการเงิน	2	5	11	17	2	5	10	19
3.ด้านลูกค้า	3	6	9	38	3	6	11	44
4. ด้านกระบวนการภายใน	5	22	18	56	5	16	13	31
5. ด้านเรียนรู้และพัฒนา	3	4	8	19	3	4	9	17
รวม	16	40	60	150	16	34	53	138

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1/2562)
สายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.ด้านสังคมและ	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ. (Disabling Injury Index : vDI)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใอย่างยั่งยืน	-	-	-	1-2
			OC1.2 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	-	-	0.060	2
			OC1.3 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	-	-	0.105	3
			OC1.4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	1.266	-	3-4
			OC1.5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	-	0.382	-	5-6
	OC2 Stakeholder Engagement	- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน ของ กฟภ.	OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	-	-	0.030	7
OC2.2 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000			-	0.030	0.540	7-8	
OC2.3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ			-	-	0.600	8	
OC2.4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA			-	-	1.779	9-10	
RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	RS1.1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	-	-	-	11	
สรุป : 10 แผนงาน 27 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	1.678	3.114	
			รวม งบประมาณประจำปี 2562	4.793			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2.ด้านการเงิน	- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP) - ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	-	-	-	12
			2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	-	-	-	12
			3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	-	-	-	13
			4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	13-16
			5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	16-17
			6 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	17
			7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	-	-	-	18-19
			8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	19
	- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	20
			2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm	-	-	-	20
สรุป : 10 แผนงาน 19 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	5 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2562	-			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3.ด้านลูกค้า	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	- ความพึงพอใจของลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่ - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มกลุ่มราชการ รัฐวิสาหกิจ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Value	CR1.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	-	-	-	22
			CR1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	-	6.861	-	23
			CR1.3 วิเคราะห์เสี่ยงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสี่ยงของลูกค้า	-	-	-	29
			CR1.4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ	-	0.190	-	30
			CR1.5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	-	0.040	-	33
			CR1.6 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	13.400	-	-	36
			CR1.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	-	-	-	37
	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ	- ความพึงพอใจของลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่ - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มกลุ่มราชการ รัฐวิสาหกิจ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Value	CR2.1 รักษาฐานลูกค้า High Value	-	23.645	-	46
			CR2.2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	-	-	-	57
			CR2.3 พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR)	-	0.234	-	58
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	NM1.1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	59	
สรุป : 11 แผนงาน 44 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	11 เกณฑ์วัด	รวม	13.400	30.970	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2562	44.370			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. ด้านกระบวนการภายใน	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	OM1.1 โครงการพัฒนาระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	-	-	-	61
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากสุดในปี 2561	OM1.2 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ 1 (คพจ.1)	-	-	-	61
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	OM1.3 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ในเมืองพัทยา	-	-	-	63
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	OM1.4 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คพฟ.3)	-	-	-	64
		ใน 3 กฟพ.จุดรวมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561	OM1.5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	-	-	-	64
		- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟผ.	OM1.6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	71
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	OM1.7 งานปรับปรุงด้านโยธาโรงไฟฟ้าดีเซลเกาะกูด, เกาะหมาก, เกาะสีชังและเกาะล้าน	-	-	-	72
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง	OM1.8 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	72
		ในฐานข้อมูล ระบบ GIS	OM1.9 แผนแม่บทเพื่อลดค่า SAIFI SIDI ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	-	-	-	73
		- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์					
	OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid	- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	OM2.1 โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	-	-	-	74

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
	OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน - ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ - การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง Doing Business : World Bank	OM4.1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	-	-	-	75
	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์	IP1.1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	-	-	-	76
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพ การใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resources Standards : EERS) - จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	-	79
สรุป : 13 แผนงาน 31 กิจกรรม	5 กลยุทธ์	16 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2562	-			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2562 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
5. ด้านเรียนรู้และพัฒนา	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	- ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล - ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตราค่าจ้างเพื่อรองรับการเป็น Digital Utility	HR1.1 แผนงานพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) และการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา	-	-	-	81
			HR1.2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟภ.	-	12.240	-	81
			HR1.3 การคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น	-	1.361	-	82
			HR1.4 การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร	-	-	-	83
	HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	- ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนา	HR2.1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	-	17.893	-	84
			HR2.2 แผนงานการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	-	0.571	-	88
			HR2.3 แผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	-	0.546	-	88
			HR2.4 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	-	-	-	90
	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร	DT1.1 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	-	-	-	91
	สรุป : 9 แผนงาน 17 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	-	32.611	-
รวม งบประมาณประจำปี 2562				32.611			

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด
- ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนด

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน โปร่งใส,กอก.(ก2)	- - -	- - -
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ		
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของ ทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟผ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงาน โปร่งใส		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟผ	2.1 ดำเนินงานกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริกาที่ดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟผ. (TRUST+E) ตามที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.020	0.020
	2.2 สํารวจและประเมินผลกิจกรรมของทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> สํารวจและวิเคราะห์ผลไตรมาส 2 และประเมินผล และให้ความรู้ความเข้าใจ ไตรมาส 3	ทุกหน่วยงาน	เม.ย.-ก.ย.2562	กอก.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control) (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 16 ม.ค. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กกท.(นผ) 57/2562 ลงวันที่ 10 ม.ค. 2562)	1. จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส โดยเชิญวิทยากรจาก หน่วยงานภายนอก <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ (กฟผ. ไม่น้อยกว่าไฟฟ้าละ 50 คน) ไฟฟ้าละ 50 คน รวม 250 คน)	กฟผ.2 กฟจ.ชบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.- มี.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.035 (กกท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.035
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัย ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงาน ออทไลน์ พนักงานช่าง (ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า) ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า กฟผ. ละ 200 คน	ทุกหน่วยงาน	เม.ย.-มิ.ย.2562	กาว.(ก2)	(2) 0.312	0.312
	4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และ ทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย และรายงานผลทุกครั้งทีปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กาว.(ก2)	(2) 0.030	0.030

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยำเ็น การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (Safety Day) เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัดนั้นๆโดยให้ การไฟฟ้าจังหวัดเป็น ผู้ดำเนินการ ปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ขบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	เม.ย.-มิ.ย.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.050	0.050
	4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และระบบไฟฟ้าจุด เสี่ยงที่มียานพาหนะสัญจรผ่านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อม รายงานผล เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ดำเนินการ 100% ตามแผน - บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสารและอื่นๆ	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)	-	-
	4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนโดย ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง แรงต่ำ หม้อแปลง ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กวว.(ก2)	(2) 0.030	0.030
แผนงานที่ 5 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารที่เป็น จุดวิกฤต รก รุงรัง ที่ไม่เป็นระเบียบและ/หรือที่ไม่ได้ ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรมTAMS เป้าหมาย 1) กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 22 งาน กฟฟ.ละ 1 งาน ไม่น้อยกว่า 10 กม. (ไม่น้อยกว่า 220 กม.) 2) กฟส. จำนวน 16 งาน กฟส. ละ 1 งาน ไม่น้อยกว่า 5 กม. (ไม่น้อยกว่า 80 กม.) 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ ให้พิจารณา ตามความเหมาะสม (กฟฟ.1-3, กฟส. และ กฟย. ละ 1 แห่ง) เป้าหมาย จำนวน 62 กฟฟ.	กฟฟ.1-3 กฟส. ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กบล.(ก2)	 (2) 0.0853	 0.0853

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ก.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.010	0.010
<u>แผนงานที่ 2</u> การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	2.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ฝสส. กำหนด 2.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 2.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2563 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562 2.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้จากผลการวิเคราะห์การรับฟังความคิดเห็นการสานเสวนา ปี 2561 (ถ้ามี) <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2562	กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ก.ย.2562 ต.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค. 2562	กอก.(ก2) กอก.(ก2) กอก.(ก2)	(2) 0.010 (3) 0.180 -	0.010 0.180 -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญ (อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 ม.ค.2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กพส.(พล) 79/2562 ลงวันที่ 23 ม.ค.2562)	1 ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2562 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความเป็นไปได้การติดตั้งระบบไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน Sola cell เพื่อสำรองไฟฟ้าให้เกิดความพอเพียงในกรณีเกิดความขัดข้องจากระบบไฟฟ้าของ กฟภ. , ทำการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ขาดเสถียรภาพของการติดตั้งบริเวณใกล้แนวป่าชายเลน กฟภ.2 : PEA ร่วมใจกับชุมชนลดไฟดับ (ชุมชนไร่แผ่นดิน) เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามที่ ผสส. กำหนดทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.สสง.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.200 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.200
แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2) 219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562) กฟภ.2 (ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี) ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา	4.1 ให้ความรู้นักศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) พร้อมปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน และติดตั้ง RCD ให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน <u>พื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา</u> เป้าหมาย 1) อบรมให้ความรู้นักศึกษา สอศ. (ระยะเวลา 1 วัน) กฟภ.2 จำนวน 50 คน (ในสถาบันการศึกษา พื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี จังหวัดฉะเชิงเทรา) 2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือนขั้นพื้นฐานให้กับพื้นที่สาธารณะประโยชน์ในชุมชน (ระยะเวลา 2 วัน) <u>ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ต.เทพราช อ.บ้านโพธิ์จ.ฉะเชิงเทรา</u> 4.2 จัดกิจกรรม PEA ประชากรร่วมใจระบบไฟมั่นคง ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพกับเจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป เป้าหมาย จำนวน 100 คน (คนในชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี ฯ)	กฟจ.ฉช. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562 ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2) กอก.(ก2)	(3) 0.3614 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้) (3) 0.0504 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.3614 0.0504

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA (ผวก. เห็นชอบ ลงวันที่ 8 ก.พ. 2562 ท้ายหนังสือเลขที่ กคส.(จค2) 219/2562 ลงวันที่ 1 ก.พ.2562)	4.3 สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา เป้าหมาย จำนวน 30 คน สถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี จ.ฉะเชิงเทรา	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0295	0.0295
	4.4 จัดกิจกรรมบันทึกนักประหยัดตัวน้อย เพื่อให้ความรู้แก่เยาวชน ระดับมัธยมศึกษา เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และปลอดภัย เป้าหมาย จำนวน 50 คน (โรงเรียนมัธยมในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปีหรือใกล้เคียง)	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0619	0.0619
	4.5 จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัดและปลอดภัย เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (5 ฐานการเรียนรู้) ในพื้นที่ชุมชนตลาดคลองสวน 100ปี พร้อมส่งมอบศูนย์การเรียนรู้ให้กับชุมชนฯ	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-พ.ย.2562	กอก.(ก2)	(3) 0.0899	0.0899

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

4. เป้าหมาย

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Saving) ภายในองค์กร	1.1 การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กวว.(ก2)	-	-
	1.2 การใช้น้ำมันยานพาหนะของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก2)	-	-
	1.3 การลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ.2 กำหนด (ตามอนุมัติของ รผก.(ก3) ลว. 8 ม.ค.2562)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก2)	-	-
	1.4 การเข้าใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย มีการใช้งาน 100% ทุกหน่วยงาน (ตามอนุมัติของ รผก.(ก3) ลว. 8 ม.ค.2562)	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก2)	-	-

ด้านการเงิน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 6.18 (ระดับ 5)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)
- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(ก.2)	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของ กฟข. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.กบญ.(ก.2)	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไรไม่ต่ำกว่าเป้าหมายระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผปช.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)
แผนงานที่ 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือด ดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.2 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย มีจำนวนรายลูกหนี้หลังโอนหักเงินประกัน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2561 (ณ 31 ธันวาคม 2561) - เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้จนถึงดำเนินคดีหรือด ดำเนินคดีครบทุกราย 4.2.3 ลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 เป้าหมาย - เอกชนรายย่อย ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่เกิดในปี 2562 ที่มีบิลค้าง ชำระเกิน 3 เดือน - เอกชนรายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ฯ ที่บิลเกิน 2 เดือน หรือบิลเกิน 2 เดือน แต่ได้มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือให้การ ดำเนินคดีครบทุกราย 4.3 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2560 ให้มีการชำระ เงินภายในอายุความ เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกิน ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม. กอก. เพื่อส่งถึง สกม.และนำเสนอให้อัยการสูงสุดพิจารณา ภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย 4.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิด จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) เป้าหมาย ปรับปรุงและตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ได้ 100% จากรายงาน ดังกล่าวข้างต้น และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับถัด จากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP	กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบน.กชช.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2) ผบช.กชช.(ก.2) ผปช.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)
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) ราคาเป้าหมาย.....ล้านบาท 5.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2562 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วน ภายใน เม.ย.2562 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟผ. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3 5.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2563 เป้าหมาย ครบทุกต้น 100%	กฟผ.2 กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟผ.2 กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟผ.2 กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-เม.ย.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.-ก.ย.2562 ต.ค.-ธ.ค.2562	ผบธ.กบล.(ก.2) ผบต.กบญ.(ก.2) ผบน.กชช.(ก.2) ผกม.กอก.(ก.2) ผธท.กบล.(ก.2) ผบต.กบญ.(ก.2) ผบธ.กบล.(ก.2)	- - - -	- - - -
แผนงานที่ 6 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟผ.2 กฟผ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบต.กบญ.(ก.2) ผบธ.กบล.(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)
แผนงานที่ 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 (100%) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย.อนุมติ รผก. - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนเขต - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน สนย. - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยฯ และปรับปรุงระบบไฟฟ้า - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าเพื่อความมั่นคง ประจำปี - งบงานติดตั้งโครงหลังคาสิ่งก่อสร้างอื่นๆ และโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ให้กับคลังพัสดุ - งบงานก่อสร้างปรับปรุงศูนย์สั่งการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (รผก.ป) - งบงานก่อสร้างปรับปรุงระบบสำนักงาน กฟย. แบบ Knock Down - งานปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซลระยะที่ 1	กฟภ.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผง.ป.กชข.(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)
แผนงานที่ 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปี และงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.2) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรระยะที่ 2 (คชก.2) - งบโครงการระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งและพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก (คพพ.1) - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1) (เฉพาะแผน 3 และ 4) - งบโครงการก่อสร้างระบบจำหน่ายด้วยสายเคเบิลได้นำไปยังเกาะต่างๆ ระยะที่ 2 (คคก.2) - งบโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1 (คพญ.1)					
แผนงานที่ 8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบประมาณ เป้าหมาย - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการ เฉพาะสถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟก.2 กฟฟ.ที่มีคลัง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผบส.กบญ.(ก.2) ผจช.กบญ.(ก.2) ผบพ.กบญ.(ก.2)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับ
ขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,316 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> ไม่เกินร้อยละ 98 (ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4)	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ภ3)	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟภ.2 = 1,193.902 ล้านบาท	กฟภ.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผงป.กซข.(ก.2)	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟภ.2 = 520.095 ล้านบาท	กฟภ.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผงป.กซข.(ก.2)	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> ระบบงาน SAP-PS ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท ระบบงาน WMS ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท (รอก่าเป้าหมาย)	กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผกร.กกค.(ก.2) ผบธ.กบส.(ก.2) ผบต.กบญ.(ก.2) ผบส.กบญ.(ก.2)	-	-

ด้านลูกค้า

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562 2.1.1 กฟช. ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 2.1 กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนข้อมูล (รอกำหนดพื้นที่สำรวจ)	กฟก.2 กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3) กบส.(ก2) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	(2) 5.800 (งบ กวป.)	5.800
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป <u>เป้าหมาย</u> จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง ฝวธ.(ภ3) จัดประชุมชี้แจงฯ กฟก.2 แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 ร่วมประชุมผ่านระบบ VDO Conference	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	(2) 0.278	0.278

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการของลูกค้า	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี 2563 - ฝวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี2562 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.2 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช. - ฝวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ 2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย	กฟก.2 ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3) กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟก.2 ฝวธ.(ก3) กฟก.2	ม.ค.-ส.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.2562 ส.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3) กฟฟ. ชั้น 1-3 กบล.(ก2) ฝวธ.(ก3) กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	(2) 0.020 (2) 0.044 (2) 0.016	0.020 0.044 0.016

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการของลูกค้า	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้า ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2 กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กบล.(ก2) กรท.(ก2) ฝวธ.(ก3)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการของลูกค้า	2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen 2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความ พึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2 กฟก.2 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ผวธ.(ภ3) กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กบล.(ภ2) กรท.(ภ2) ผวธ.(ภ3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของลูกค้า	2.4 การติดตามผลการจัดหาระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการติดตามการจัดหาระบบประเมินฯ 2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มียสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2 ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กบส.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	- - - -	- - - -
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส (1) กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส (2) กฟข. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กบส.(ก2)	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด	ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ฟวธ.(ภ3)	-	-
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ <u>เป้าหมาย</u> (1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก (2) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. และกระบวนการที่สำคัญ (3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการตามข้อ (3) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อย 1 ครั้ง (5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (3) เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน (6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ฟวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ย.2562 ม.ค.-ส.ค.2562 ก.ย.-พ.ย.2562 ก.ย.-พ.ย.2562 ธ.ค. 2562	ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ3) คณะทำงานฯ ฟวธ.(ภ3)	- - - - - - - -	- - - - - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล อย่างน้อย นิตมาฯ ละ 1 ราย รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน (กฟจ.ฉช., ขบ., กฟฟ.มตพ., กฟอ.บปก., ปลด., กฟอ.พนท., ศรช., บคย., พสค., บฉ.) - กฟช. รวบรวมรายงานผล และจัดส่งให้ ฝวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟก.2	ม.ค.-ต.ค.2562	กฟก.2	-	-
		ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ก3)		
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	เม.ย.-ก.ย.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง		
		กฟก.2	เม.ย.-ก.ย.2562	กบล.(ก2)		
		ฝวธ.(ก3)	ต.ค.2562	ฝวธ.(ก3)		
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด หม้อแปลง	กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟก.2	-	-
		กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	กชช.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	(2) 0.100	0.100
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 36 แห่ง (18 นิคม 36 สถานีไฟฟ้า)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, จีโตรีเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ - บริษัท ไอที พอร์จิจ จก. กฟอ.ปลด. - บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จก. กฟฟ.มตพ.	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)	-	-
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข.ละ 2 แห่ง - บริษัท ผลิตไฟฟ้าและพลังงานร่วม จำกัด อ.นายายอาม จ.จันทบุรี - บริษัท เอส.เอส.เอ็ม อินดัสทรี จำกัด อ.สอยดาว จ.จันทบุรี	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
	5.1.1 ฝวธ.(ก3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือ แผ่นพับ, โปสเตอร์ เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์หรือ แผ่นพับ, โปสเตอร์ พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ ภายในเดือน มี.ค.2562	ฝวธ.(ก3) กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2562	ฝวธ.(ก3)	-	-
	5.1.2 ฝวธ.(ก3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการ งานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-มี.ย.2562	ฝวธ.(ก3)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการ ให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต		ม.ค.-มี.ค.2562		-	-
	- สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการ งานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต		มี.ค.-มี.ย.2562		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก2) กฟฟ. ชั้น 1-3		
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังลูกค้า	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก2) กฟฟ. ทุกแห่ง		
	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ผวธ.(ภ3)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> - มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน (ร้อยละเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") 467,422 ราย	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก2) กฟฟ. ทุกแห่ง		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3 ฝวธ.(ภ3) กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 มิ.ย.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3) กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กบส.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	-	-
แผนงานที่ 6 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม แก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟส.สนามชัยเขต 6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า 6.2.1 งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟจ.จันทบุรี 6.2.2 งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง กฟฟ.เมืองพัทยา	กฟส.สขช. กฟจ.จบ. กฟฟ.มพย.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก2), กฟส.สขช. กกค.(ก2), กฟจ.จบ. กกค.(ก2), กฟฟ.มพย.	(1) 0.550 (1) 1.000 (1) 1.200	0.550 1.000 1.200

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพและการให้บริการ	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - จัดทำแผนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก - ตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. (จำนวน 1 แห่ง คือ กฟอ.บางปะกง)	กฟฟ.1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.1,2,3	-	-
	เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - จัดทำแผนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก - ตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. (จำนวน 1 แห่ง คือ กฟอ.บางปะกง)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ		
	เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - จัดทำแผนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก - ตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. (จำนวน 1 แห่ง คือ กฟอ.บางปะกง)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	เม.ย.-มิ.ย..2562	คณะกรรมการฯ		
	เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - จัดทำแผนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก - ตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. (จำนวน 1 แห่ง คือ กฟอ.บางปะกง)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	เม.ย.-ธ.ค.2562	คณะกรรมการฯ		
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง (จำนวน 9 แห่ง) กฟส. จำนวน 4 แห่ง ดังนี้ กฟส.บค., บบป., นยอ., กช. กฟย. จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ กฟย.ขม., มข, กทม., ขคก., บอร.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มิ.ค.2562	คณะกรรมการฯ, กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพและการให้บริการ	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. 2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network ให้สอดคล้องตามเกณฑ์ กฟฟ. ดีเด่น โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ.ทุกแห่งทราบ ปีละ 1 ครั้ง 3) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (2) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ 4) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.) 5) คณะทำงานฯ คัดเลือก กฟฟ. ที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุด 5 อันดับแรก เพื่อพิจารณาส่งเข้ารับการประกวด กฟฟ. ดีเด่น	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)	-	-
	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. 2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network ให้สอดคล้องตามเกณฑ์ กฟฟ. ดีเด่น โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ.ทุกแห่งทราบ ปีละ 1 ครั้ง	กฟก.2 กฟฟ.ทุกแห่ง	มี.ค.-62 เม.ย.-62	กบล.(ก2) คณะทำงานฯ ของ กฟก.2		
	3) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (2) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ	กฟฟ.ทุกแห่ง	มิ.ย.-62	กฟฟ.ทุกแห่ง		
	4) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.) 5) คณะทำงานฯ คัดเลือก กฟฟ. ที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุด 5 อันดับแรก เพื่อพิจารณาส่งเข้ารับการประกวด กฟฟ. ดีเด่น	กฟฟ.ทุกแห่ง	ก.ค.-ส.ค.2562	คณะทำงานฯ ของ กฟก.2		
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฟวธ.(ก3)		
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.		
	- กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพและการให้บริการ	7.7 พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย. 2562	กบล.(ก2)	-	-
	7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
	7.9 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.พสค., กฟฟ.บึง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบญ.(ก2), กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟจ.จบ., กฟอ.กล., กฟอ.พสค., กฟฟ.บึง	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพและการให้บริการ	7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop เป้าหมาย - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส (กฟจ.จบ.) - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ที่ยังไม่ดำเนินการสำหรับทุก กฟฟ. ที่มี PEA Shop - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลทุกเดือน ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ก3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	กฟก.2 ฝวธ.(ก3) กฟจ.จบ. กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟก.2 กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟก.2 ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 มิ.ย.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ก3) กบส.(ก2) กบส.(ก2) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กบส.(ก2) กฟก.2 กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กบส.(ก2) ฝวธ.(ก3)	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพและการให้บริการ	7.12 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 7 นิคม รวมเป็น 12 แห่ง (จากทั้งหมด 31 นิคม) โดยมีผลประโยชน์ความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (ค่าดัชนี SAIFI 1.76 ครั้ง/ราย/ปี และ SAIDI 41.47 นาฬิกา/ราย/ปี)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	-	-
	7.13 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประโยชน์สำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบส.(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)
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพและการให้บริการ	7.14 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บปก., กฟส.บณป., บคจ. กฟอ.บปก., กฟส.บณป., บคจ. กฟอ.บปก., กฟส.บณป., บคจ. กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2562 เม.ย.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562	กฟก.2 ฝวธ.(ภ3) กบบ.(ก2), กบล.(ก2) กบบ.(ก2), กบล.(ก2) กบบ.(ก2), กบล.(ก2)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) 1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257 ราย) หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	(2) 3.173	3.173

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 149 ราย) หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	(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)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 437 ราย) หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	(2) 2.505	2.505

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1.4 ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดยาล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 27 ราย กฟจ.ชบ. 6 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.ปลด. 16 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย	กฟจ.ชบ., กฟจ.ฉช., กฟอ.ปลด., กฟอ.บคย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2), กฟจ.ชบ., กฟจ.ฉช., กฟอ.ปลด., กฟอ.บคย.	(2) 0.405	0.405

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 2,474 ราย กฟจ.ฉช. 221 ราย กฟอ.ปลด. 374 ราย กฟฟ.มพย. 167 ราย กฟอ.พสค. 39 ราย กฟอ.กส. 66 ราย กฟอ.พนท. 156 ราย กฟอ.บปภ. 224 ราย กฟอ.บฉ. 14 ราย กฟจ.รย. 60 ราย กฟจ.ชบ. 206 ราย กฟฟ.มตพ. 119 ราย กฟฟ.บึง 102 ราย กฟอ.บสบ. 181 ราย กฟจ.จบ. 53 ราย กฟอ.สอ. 12 ราย กฟอ.พน. 85 ราย กฟจ.ตร. 40 ราย กฟฟ.จท. 33 ราย กฟฟ.บส. 44 ราย กฟอ.บคย. 56 ราย กฟอ.ศรช. 148 ราย กฟฟ.ลฉบ. 74 ราย หมายเหตุ ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์ และพร้อมให้ใช้งาน	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus 1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ครบกำหนดการบำรุงรักษา เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส (จำนวน 843 ครั้ง/ไตรมาส) - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน (ไลน์ 39 กลุ่ม) (จำนวน 117 ครั้ง/ไตรมาส)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-
	1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) (จำนวน 257 ราย)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)																				
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 จำนวน (ราย) <table><tr><th>ระดับลูกค้า</th><th>กฟก.1</th><th>กฟก.2</th><th>กฟก.3</th></tr><tr><td>Strategic</td><td>184</td><td>257</td><td>44</td></tr><tr><td>Star</td><td>55</td><td>149</td><td>15</td></tr><tr><td>Status</td><td>306</td><td>437</td><td>372</td></tr><tr><td>Streamline</td><td>185</td><td>327</td><td>248</td></tr></table> หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer’s Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) กฟจ.ฉช. 112 ราย กฟอ.ปลด. 193 ราย กฟฟ.มพย. 71 ราย กฟอ.พสค. 14 ราย กฟอ.กล. 22 ราย กฟอ.พนท. 58 ราย กฟอ.บปภ. 108 ราย กฟอ.บฉ. 10 ราย กฟจ.รย. 26 ราย กฟจ.ชบ. 93 ราย กฟฟ.มตพ. 95 ราย กฟฟ.บึง 65 ราย กฟอ.บรบ. 67 ราย กฟจ.จบ. 19 ราย กฟอ.สอด. 10 ราย กฟอ.พน. 34 ราย กฟจ.ตร. 16 ราย กฟฟ.จท. 26 ราย กฟฟ.บส. 25 ราย กฟอ.บคย. 30 ราย กฟอ.ศรช. 46 ราย กฟฟ.ลฉบ. 30 ราย	ระดับลูกค้า	กฟก.1	กฟก.2	กฟก.3	Strategic	184	257	44	Star	55	149	15	Status	306	437	372	Streamline	185	327	248	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบส.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	(2) 0.585	0.585
ระดับลูกค้า	กฟก.1	กฟก.2	กฟก.3																							
Strategic	184	257	44																							
Star	55	149	15																							
Status	306	437	372																							
Streamline	185	327	248																							

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี (257 ราย) - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-
	2. จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 KV และหอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> - อย่างน้อย กฟช. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ก.ย.2562	กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-
	3. เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	4. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กฟพ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟช. สรุปสภาพภาพรวม และรายงานผลทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 5. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	-	-
		กฟพ.ชั้น 1-3 กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟพ.ชั้น 1-3 กบล.(ภ2)		
		ผวธ.(ภ3) กฟภ.2	มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ภ3) กบล.(ภ2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ปิดข้อร้องเรียน) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 10 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้านบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. 3) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	-	-
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.ชั้น 1-3 กบล.(ก2)		
	- ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน	ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผวธ.(ภ3)		
	- ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟฟ.ชั้น 1-3, กบล.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR)	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2562	กบส.(ก2)	(2) 0.102	0.102

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้าย่อยใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส 1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 50% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (261 ราย) (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (342 ราย) เป้าหมาย - ฝ่าย(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกสาย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส กฟผ.ชั้น1-3 สรุปรายงานผล แจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส กบล. สรุปผลในภาพรวมของ กฟผ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟผ.2	-	-
	- ฝ่าย(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกสาย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส กฟผ. ชั้น 1-3สรุปรายงานผล แจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาสกฟผ. สรุปผลในภาพรวมของ กฟผ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3กลยุทธ์ CR1	ฝ่าย(ภ3) กฟผ. ชั้น 1-3	มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝ่าย(ภ3) กฟผ. ชั้น 1-3		
	กฟผ.ชั้น1-3 สรุปรายงานผล แจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส กบล. สรุปผลในภาพรวมของ กฟผ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1	กฟผ. ชั้น 1-3 กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟผ. ชั้น 1-3 กบล.(ก2)		

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้านกระบวนการภายใน

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

60 ล้าน kWh

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

700,000 หน่วยต่อปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิต และผู้จำหน่ายพลังงาน (EERS) ให้แก่ ผู้ถูกค้า ประจำปี 2562 เป้าหมาย จำนวน 700,000 หน่วยต่อปี, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส *ตามหนังสือ กสพ. เลขที่ กสพ. 264/2562 ลว. 25 ก.พ. 2562	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กหว.ฝวบ.(ก2)		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562		ด้าน Internal Process	แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่าย กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพ ของทุกระบบงาน	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ค่าดัชนี SAIDI ของเมืองใหญ่สำคัญ - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ.	4. เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย ร้อยละ 5.18 ระดับ 4.37
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟพ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) ใน 3 กฟพ.จตุรรมงาน ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2561 - ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ของ กฟภ. - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล ระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูล ระบบ GIS	7. เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย ระดับ 4.37 รอค่าเป้าหมาย ร้อยละ 97 ร้อยละ 98 ร้อยละ 97

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส. 9.3)	1.1 เเร้งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 4 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บ้านบึง 3, สฟฟ.ศรีราชา 2, สฟฟ.บางละมุง 2, สฟฟ.จันทบุรี 2)	กฟฟ.มพย., กฟจ.จบ., กฟอ.บรบ., กฟอ.ศรช.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฟวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 2 โครงการพัฒนาระบบส่ง และจำหน่าย (คพจ.1)	2.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน 3 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (แผน3 ปรับปรุงเปลี่ยนสาย) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 51 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.3 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ก่อสร้างเสริมวงจร) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 24 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (แผน 4 ปรับปรุง) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 56 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.5 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (แผน 4) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 44 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส 2.6 เเร้งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 8 แห่ง, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส (สฟฟ.บางสมัคร 4, สฟฟ.บึง 3, สฟฟ.บ่อทอง, สฟฟ.อมตะซิตี้ 2, สฟฟ.สอยดาว, สฟฟ.พญาไต้ 3, สฟฟ.ชลบุรี 5, สฟฟ.อมตะนคร 4)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฟวบ.(ก2) กกค.ฟวบ.(ก2) กกว.ฟวบ.(ก2) กกว.ฟวบ.(ก2) กกว.ฟวบ.(ก2) กกค.ฟวบ.(ก2)		

57

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ (ระยะที่ 1) - เมืองพัทยา (คพญ.1)	3.1 อนุมัติแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายใต้ดิน ในพื้นที่เมืองพัทยา <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 40 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส ** ตามแผนงาน คพญ.1 มีปริมาณงาน ทั้งหมด 53.8 วงจร-กม. ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2561 แล้ว คงเหลืองานที่ต้องทำปี 62 จำนวน 4 วงจร-กม.	กฟภ.มพย.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กหว.ฝวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 4 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้า (คขฟ.3)	4.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมือง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 70 วงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ 5.1.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส 5.1.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลของข้อมูล มิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส 5.1.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน,อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส 5.2 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ พื้นที่ อ.คลองใหญ่ จ.ตราดตามแผนงานที่ กฟข. กำหนด (คพพ.1) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง กฟฟ. ทุกแห่ง กฟฟ. ทุกแห่ง กฟจ.ตร.	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กหว.ฝวบ.(ก2) กหว.ฝวบ.(ก2) กปบ.ฝปบ.(ก2) กกค.ฝวบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.5.2.2 ดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงที่ตรวจสอบพบ ตามข้อมูลจากโปรแกรม Application APSA <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการแก้ไขจุดที่ตรวจสอบพบที่บันทึกในระบบ 115 เควี 100 % ระบบ 22 เควี 80 % - สรุปรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส 5.5.3 ประเมินสภาพระบบไฟฟ้าที่เสื่อมโทรม หรือที่มีสถิติไฟฟ้าดับสูงสุด ปี 2561	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฝปบ.(ก2)		
	5.5.3.1 กำหนดพื้นที่ดำเนินการ กฟฟ.จตุรรมงานละ 1 วงจร กฟส. 1 วงจร <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในกำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	มี.ค.2562	กบข.ฝปบ.(ก2)		
	5.5.3.2 จัดทำแผนงานและดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้ากฟฟ.จตุรรมงานละ 1 วงจร กฟส. 1 วงจร <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนครั้งไฟดับ T/L ลดลง 50% และ T/R ลดลง 50%	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	มี.ค.- ธ.ค.2562	กบข.ฝปบ.(ก2)		
	- รายงานผลทุกไตรมาส 5.5.4 ดำเนินการตามแผนตรวจสอบระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Inside Zero Outage Zone : IZOZ) 5.5.4.1 ดำเนินการตามแผน Inside Zero Outage Zone : IZOZ พื้นที่การไฟฟ้าที่มี SAIFI เกิน 4.5 ครั้ง/ราย/ปีตามอนุมัติ รพท.(ก3) เลขที่ กบว.(ก.3) 152/2562 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2562 มีจำนวน 6 กฟฟ. (กฟจ.ตราด, กฟจ.จันทบุรี, กฟอ.สอยดาว, กฟอ.แก่ง, กฟอ.พนมสารคาม, กฟอ.บ้านบึง)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฝปบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	<u>เป้าหมาย</u> - สรุปผล และรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน 5.5.4.2 ดำเนินการตามแผน Inside Zero Outage Zone : IZOZ พื้นที่การไฟฟ้าชนแดน การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าสตึก จำนวน 4 กฟฟ. (กฟจ.ฉะเชิงเทรา, กฟอ.บางปะกง, กฟอ.จอมเทียน, กฟอ.บ้านฉาง) <u>เป้าหมาย</u> - สรุปผล และรายงานผลการดำเนินการทุกเดือน 5.5.4.3 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 จำนวน 1 ฟีดเดอร์ ต่อ 1 สฟฟ. (ตามแนวทาง IZOZ) (ทุก กฟฟ.จุฬาราม งาน และ กฟส. ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ในพื้นที่ ข้อ 5.5.4.1 และ 5.5.4.2) 5.5.4.3.1 จัดทำรายงานสรุปฟีดเดอร์ที่มี SAIFI สูงสุด สถานี ไฟฟ้าละ 1 ฟีดเดอร์ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในกำหนด 5.5.4.3.2 วิเคราะห์ ปัญหาฟีดเดอร์ที่มีค่า SAIFI สูงสุดปี 2561 (ตามแนวทาง IZOZ) และรายงานแนวทางการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงาน 5.5.4.3.3 ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance policy และ รายงานผลการดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงาน 5.6 งานติดตาม/ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562 มี.ค.62 มิ.ย.62 ก.ค. - ธ.ค. 62	กบข.ฝปบ.(ก2) กบข.ฝปบ.(ก2) กบข.ฝปบ.(ก2) กบข.ฝปบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.6.1 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI 2 การไฟฟ้าจตุรรวมงาน (รวม กฟฟ.ในสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ.กำหนด จำนวน 2 กฟฟ. (กฟจ.ตราด, กฟอ.สอยดาว) <u>เป้าหมาย</u> สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ตร., กฟอ.สอ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบป.ฟปป.(ก2)		
	5.6.2 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ในพื้นที่เมืองใหญ่ ให้ เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กจฟ.กำหนด พื้นที่ กฟฟ.เมืองพัทยา และ กฟภ.จอมเทียน <u>เป้าหมาย</u> สรุป และรายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.มพ., กฟภ.จท.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบป.ฟปป.(ก2)		
	5.7 งานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 98 สฟฟ., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปป.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฟปป.(ก2)		
	5.8 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ SCADA ในสถานีไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 95 %, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปป.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฟปป.(ก2)		
	5.9 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกัน ในระบบจำหน่ายโดยระบบ SCADA					
	5.9.1 Remote Control Switch (RCS) <u>เป้าหมาย</u> มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปป.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฟปป.(ก2)		
	5.9.2 Recloser <u>เป้าหมาย</u> มากกว่า 85 %, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง, กบข.ฟปป.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฟปป.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	5.10 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 5.10.1 หม้อแปลง 3 เฟส (50% ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 7,864 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส 5.10.2 หม้อแปลง 1 เฟส (30% ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 2,564 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ. ทุกแห่ง กฟภ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฟวบ.(ก2) กบล.ฟวบ.(ก2)		
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss 6.1.1 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามบันทึก ฝคพ. 97/2561 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2561) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 6.1.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss เพิ่มเติม 6.1.2.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของฟักัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2561 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4,806 เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 6.1.2.2 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2563 สำหรับ หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> สรุปและรายงานผลภายในกำหนด	ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน กวว.ฟวบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ธ.ค.2562	กปบ.ฝปบ.(ก2) กบล.ฟวบ.(ก2) กวว.ฟวบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1.2.3 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย และสายส่งของ สถานีไฟฟ้า(ชั่วคราว) ที่จ่ายไฟใหม่ให้เป็นไปตามอนุมัติแบ่งการ จ่ายไฟสฟฟ.ที่จ่ายไฟใหม่ในปี 2562 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด2(ชค), สฟฟ.ปิ่นทอง3(ชค), สฟฟ.ศรีราชา2(ชค), สฟฟ.แปลงยาว(ชค) 6.1.2.3.1 เร่งรัดการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรร งบเงินภายใน 1 เดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.3.2 เร่งรัดการก่อสร้างระบบจำหน่ายและสายส่ง ให้แล้วเสร็จ ภายใน 4 เดือน หลังจากได้รับอนุมัติงบประมาณ <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.3.3 เร่งรัดการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 2 เดือน หลังจากจัดหาที่ดินแล้วเสร็จ และมีอนุมัติแผนงานของ กวว. แล้ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส 6.1.2.4 การติดตามงานก่อสร้างระบบจำหน่าย ของสถานีไฟฟ้า(ถาวร) ที่ จ่ายไฟใหม่ให้เป็นไปตามอนุมัติแบ่งการจ่ายไฟ สฟฟ.ที่จ่ายไฟใหม่ในปี 2562 จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สฟฟ.ฉะเชิงเทรา 2, อมตะนคร 2, บ้านโพธิ์, บ้านบึง3, ปิ่นทอง 2, เหมราช 2, ชลบุรี 4 6.1.2.4.1 เร่งรัดการขอสำรวจและขออนุมัติประมาณการและจัดสรร งบเงินภายใน 3 เดือน หลังจากมีอนุมัติแบ่งการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กปบ.ฝปบ.(ก2) กวว.ฝวบ.(ก2) กกค.ฝวบ.(ก2) กปบ.ฝปบ.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	6.1.2.4.2 เร่งรัดการก่อสร้างระบบจำหน่าย ให้แล้วเสร็จภายใน 7 เดือน หลังจากได้รับอนุมัติงบประมาณ <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กวว.ฝวบ.(ก2)		
	6.1.2.4.3 เร่งรัดการขออนุมัติแบ่งการจ่ายไฟภายใน 3 เดือน หลังจากจัดหาผู้รับจ้างแล้วเสร็จ และมีอนุมัติแผนงานของ กวว. แล้ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.ฝวบ.(ก2)		
	6.2 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss 6.2.1 พัฒนา ติดตามผล และรายงานผลการใช้งาน U-CUBE <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฝวบ.(ก2)		
	6.2.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. (ตามบันทึก กมต.(บห.)1507/2561 ลงวันที่ 20 เมษายน 2561) <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฝวบ.(ก2)		
	6.2.3 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Non Technical Loss เพิ่มเติม 6.2.3.1 ตรวจสอบที่มิเตอร์ติดตั้งใหม่/ สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฝวบ.(ก2)		
	6.2.3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ. ทุกแห่ง, กบล.ฝวบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ฝวบ.(ก2)		
	65					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานปรับปรุงด้านโยธาโรงไฟฟ้าดีเซล	7.1 ดำเนินการปรับปรุงโรงไฟฟ้าดีเซล ในพื้นที่ กฟภ.2 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เกาะกูด, เกาะหมาก, เกาะสีชัง และเกาะล้าน ในส่วนที่เขตเป็นผู้ดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟภ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฝบป.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานติดตามผลการดำเนินการ	8.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) (ตามอนุมัติ รพภ.(ก3) เลขที่ กบว.(ก3)(ปง) 163/2562 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2562) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 8.2 ติดตามความคืบหน้างบลงทุน ปี 2561, 2562 (งบ C, I, P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2558 ลงไป <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ. ทุกแห่ง กฟภ.2, กขข.ฝบพ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ, กบญ.ฝบพ.(ก2), กกค.ฝวบ.(ก2) ฝวธ.(ก3)	- -	- -
<u>แผนงานที่ 9</u> แผนแม่บทเพื่อลดค่า SAIFI SIDI ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3	9.1 จัดทำแผนแม่บท (ระยะเวลา 3 ปี) เพื่อลดค่า SAIFI, SADI ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 9.1.1 ตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาจัดทำแผนแม่บทของสายงาน การไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1 9.1.2 จัดทำ และนำเสนอแผนแม่บทของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 66	คณะทำงาน คณะทำงาน	ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3)	- -	- -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่ายโดย Smart Grid
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-
7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	1.1 แผนงานเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการติดตั้ง Smart Meter และอุปกรณ์สื่อสารในพื้นที่เมืองพัทยา เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส	กฟภ.มพย.	มี.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ผวบ.(ก2)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ
4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

X+10% ล้านบาท
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน

- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ

- การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bank
7. เป้าหมาย

ระดับ 5

รอกำเป้าหมาย

20 วันปฏิทิน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1.1 รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อบูรณาการของหน่วยงานต่างๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ (P1-P11 และ ของ SLA ของทุกฝ่าย ทุกกอง) เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.ผวบ.(ก2)		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561		ด้าน Internal Process		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม		- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม		- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การพัฒนาระบบการจัดนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System)	
		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน		6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	
		- IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม		- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์	
				4. เป้าหมาย ระดับ 5	
				7. เป้าหมาย ระดับ 5	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร	1.1 แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม 1.1.1 ดำเนินการตามที่คณะทำงานศึกษาแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน ถนนสาย เสาสวย ด้วยนวัตกรรม กำหนด (นำเครื่องปรับเสาเอนด้วยนวัตกรรม กฟก.1 มาใช้ จำนวน 2,100 ต้น) (แบ่งตาม กฟฟ. ตามจำนวนที่ กบข. กำหนด)	ทุกหน่วยงานที่ได้รับจัดสรร	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบข.ฟปป.(ก๒)		
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 1.2 ติดตามการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV และพิจารณาขยายผล - คณะทำงานติดตามผลการใช้เทคโนโลยี Internet of Things ของ Switchgear 22 kV ระบบจำหน่ายแรงต่ำ และพิจารณาขยายผล เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟก.2, กบข.ฟปป.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานภาค 3		-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 สนับสนุนการจัดทำนวัตกรรม ในปี 2562 1.3.1 มีการแต่งตั้งคณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในกำหนด 1.3.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร จำนวน 10 ชิ้นงาน (Product innovation Process Innovation) และ ให้ กฟพ.และกองภายในเขต ส่งผลงานเข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับ ระดับเขต หน่วยงานละ 2 ชิ้นงาน <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด 1.3.3 มีสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 จำนวน 3 ชิ้น <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน ก.ย. 2562 1.3.4 นำสิ่งประดิษฐ์ของ กฟพ. ในระดับ TRL3 ไปขยายผลทดลองใช้กฟพ. 2 จำนวน 3 ชิ้น <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในกำหนด	ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน กฟพ.ทุกแห่ง	เม.ย. 2562 มิ.ย. 2562 ก.ย. 2562 พ.ย. 2562	คณะกรรมการฯ คณะกรรมการฯ คณะกรรมการฯ คณะกรรมการฯ		
	1.3.5 มีรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรมด้าน สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ประกอบด้วย - การใช้บสำหรับการจัดทำต้นแบบสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณขยายทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ - การใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งประดิษฐ์ มีรายงานสรุปผลจำนวนชิ้นงานสิ่งประดิษฐ์ที่พัฒนาขึ้นภายใน กฟพ. และสรุปผลการขยายผลทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์ภายใน กฟพ. <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายใน พ.ย. 2562	ทุกหน่วยงาน	พ.ย. 2562	คณะกรรมการฯ		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.3.6 จัดกิจกรรมการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักประดิษฐ์ เป้าหมาย ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน พ.ย. 2562	ผวธ.(ภ3)	พ.ย. 2562	ผวธ.(ภ3)	-	-

ด้านเรียนรู้และพัฒนา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูล เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.10

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	1.1.2 จัดประชุมตามแผนการประชุม ประจำปี 2562 ผ่าน Video Conference <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการจัดประชุมตามแผนการประชุม ประจำปี 2562 ให้ได้ 100%	ทุกกอง		ทุกกอง		