

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัดผลกระทบเชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม

สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม

กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้	1. วิเคราะห์ผลดำเนินงานในปี 2560 และกำหนดเป้าหมาย	-		1 ครั้ง		-		-			0.02	0.02	
ธุรกิจเสริม	ประจำปี 2561 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง												
1) 41030010 รายได้จากการขายหม้อแปลง	2. ชี้แจงแผนงานและเป้าหมาย	-		1 ครั้ง		-		-			0.13	0.13	
2) 41030990 รายได้จากการขายอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น													
3) 41031010 รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า													
4) 41031020 รายได้จากการให้เช่าหม้อแปลง	3. ดำเนินการ/ให้บริการเสริมทางธุรกิจ										0.06	0.06	ผมค.พท. และ
5) 41031030 รายได้จากการให้เช่าเครื่องย่นดักกำเนิดไฟฟ้า	3.1 ดำเนินการ/ให้บริการธุรกิจเสริม	ตามที่ลูกค้าร้องขอ/ตามแผนงาน											กฟฟ.ในสังกัด
6) 41032030 รายได้ค่าบริการงานด้านออนไลน์	3.2 สรุปรายงานผล/วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
7) 41033020 รายได้ค่าทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	(กฟอ.พท. สรุปเดือนละ 1 ครั้ง)												
8) 41033030 รายได้ค่าตรวจสอบระบบไฟฟ้า													
9) 41035010 รายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟ													
10) 41035020 รายได้ค่าบริการวิศวกรรม													
11) 41039020 รายได้ค่าตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลง													
12) 41039030 รายได้ค่าติดตั้ง รื้อถอน ซ่อมแซมหม้อแปลง													
13) 41039090 รายได้ค่าตรวจสอบและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น													
14) 41039100 รายได้ค่าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Package)													
15) 41031990 รายได้จากการให้เช่าหรือใช้สินทรัพย์อื่นๆ													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม

สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม

กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้	5. ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม	32%	32%	32%		32%		32%					
ธุรกิจเสริม	สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริมก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2												
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32												
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช .32%..... บาท												
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี32%..... บาท												
	กฟจ.ตรัง32%..... บาท												
	กฟจ.กระบี่32%..... บาท												
	กฟจ.พังงา32%..... บาท												
	กฟจ.ภูเก็ต32%..... บาท												
	กฟอ.ทุ่งสง32%..... บาท												
	กฟอ.เกาะสมุย32%..... บาท												
	กฟอ.พุนพิน32%..... บาท	32%	32%	32%		32%		32%					ผมป.พพ. และ
	กฟอ.ปากพนัง32%..... บาท												กฟฟ.ในสังกัด
	กฟอ.ฉะเชิงเทรา32%..... บาท												
	กฟอ.ตะกั่วป่า32%..... บาท												
	กฟฟ.ป่าตอง32%..... บาท												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์32%..... บาท												
	กฟอ.เวียงสระ32%..... บาท												
	กฟอ.ท่าศาลา32%..... บาท												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม

สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม

กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้	6. ควบคุมการปิดงานขอใบสั่งงาน WMS งานบริการ	90%	90%	90%		90%		90%					
ธุรกิจเสริม	ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา												
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90												
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 100%												
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 100%												
	กฟจ.ตรัง 100%												
	กฟจ.กระบี่ 100%												
	กฟจ.พังงา 100%												
	กฟจ.ภูเก็ต 100%												
	กฟอ.ทุ่งสง 100%												
	กฟอ.เกาะสมุย 100%												
	กฟอ.พุนพิน 100% (ทุกไตรมาส)	100%	100%	100%		100%		100%					ผบ.บ.ผบ.ค. และ
	กฟอ.ปากพนัง 100%												กฟฟ.ในสังกัด
	กฟอ.ฉะเชิงเทรา 100%												
	กฟอ.ตะกั่วป่า 100%												
	กฟฟ.ป่าตอง 100%												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 100%												
	กฟอ.เวียงสระ 100%												
	กฟอ.ท่าศาลา 100%												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม

สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม

กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้	7. เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%	25%	50%		75%		100%					
ธุรกิจเสริม	เป้าหมาย ปี 2561 (ปี 2558-60/3 เพิ่ม 5%) รายงานทุกไตรมาส												
	ปี 2561 ต.2 = 100.336 ล้านบาท												
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 8,652,012.66 บาท										0.02		
***หมายเหตุ ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 7,082,729.77 บาท										0.015		
ของ ผจท.กบส.ต.2	กฟจ.ตรัง 13,513,671.45 บาท										0.025		
	กฟจ.กระบี่ 10,942,207.09 บาท										0.03		
	กฟจ.พังงา 5,696,944.76 บาท										0.02		
	กฟจ.ภูเก็ต 6,278,539.35 บาท										0.015		
	กฟอ.ทุ่งสง 8,188,445.35 บาท										0.025		
	กฟอ.เกาะสมุย 7,337,918.99 บาท										0.015		
	กฟอ.พุนพิน 11,917,351.87 บาท	25%	25%	50%		75%		75%			0.025		ผบป.,ผบป. และ
	กฟอ.ปากพนัง 3,150,975.89 บาท										0.015		กฟฟ.ในสังกัด
	กฟอ.ถลาง 5,138,422.14 บาท										0.01		
	กฟอ.ตะกั่วป่า 2,352,603.53 บาท										0.01		
	กฟฟ.ป่าตอง 1,918,849.70 บาท										0.01		
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 3,764,939.25 บาท										0.01		
	กฟอ.เวียงสระ 2,673,806.94 บาท										0.015		
รวม กฟต.2 101,779,856.14 บาท (ผจท.กบส.ต.2)	กฟอ.ท่าศาลา 3,170,437.40 บาท										0.01	รวม 0.270	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม

สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม

กลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซม และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้	01 ตรวจสอบเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2562	-		-		-		100%					ผบ.พพ. และ
ธุรกิจเสริม	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2561												กฟฟ.ในสังกัด
	(กฟฟ.ต้นสังกัด ตรวจสอบให้ กพย.)												
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร	100%	100%	-		-		-					ผบป.,ผบป. พพ.
	บนเสไฟฟ้าของปี 2561 ภายในไตรมาสที่ 1												และกฟฟ.ในสังกัด
	02.1 ตั้งหนี้	ภายใน15 ม.ค.											
	02.2 รวบรวมใบแจ้งหนี้จาก กฟฟ.	ภายใน 31 ม.ค.											
	02.3 จัดทำบันทึกแจ้ง กบท.กฟภ.	ภายใน 31 ม.ค.											
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสไฟฟ้าเพื่อ	20%	20%	40%		70%		100%			0.04	0.04	ผบป.พพ. และ
ธุรกิจเสริม	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระให้ได้ 100%												กฟฟ.ในสังกัด
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 100% (230,493.90 บาท)												
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 100% (448,604.37 บาท)												
	กฟจ.ตรัง 100% (279,349.18 บาท)												
	กฟจ.กระบี่ 100% (424,140.85 บาท)												
	กฟจ.พังงา 100%												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม

สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม

กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟจ.ภูเก็ต 100% (1,094,199.40 บาท)												
	กฟอ.ทุ่งสง 100% (254,465.34 บาท)												
	กฟอ.เกาะสมุย 100% (1,983,996.33 บาท)												
	กฟอ.พุนพิน 100% (370,832.29 บาท)	20%	20%	40%		70%		100%				ผบ.ป.พ. และกฟฟ.ในสังกัด	
	กฟอ.ปากพนัง 100% (393,481.57 บาท)												
	กฟอ.ฉะเชิงเทรา 100% (560,939.61 บาท)												
	กฟอ.ตะกั่วป่า 100% (241,760.83 บาท)												
	กฟฟ.ป่าตอง 100% (44,565.92 บาท)												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 100%												
	กฟอ.เวียงสระ 100%												
รวม กฟต.2 6,349,591.50 บาท	กฟอ.ท่าศาลา 100% (22,761.91 บาท)												
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้	9. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	20%	20%	40%		70%		100%			0.041	0.041	ผบ.ป.พ. และ
ธุรกิจเสริม	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปัจจุบันให้ได้ 100%												กฟฟ.ในสังกัด
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 100% 8,652,012.66 บาท												
***หมายเหตุ ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 100% 7,082,729.77 บาท												
ของ ผอท.กบส.ต.2	กฟจ.ตรัง 100% 13,513,671.45 บาท												
	กฟจ.กระบี่ 100% 10,942,207.09 บาท												
	กฟจ.พังงา 100% 5,696,944.76 บาท												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม

สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม

กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟจ.ภูเก็ต 100% 6,278,539.35 บาท												
	กฟอ.ทุ่งสง 100% 8,188,445.35 บาท												
	กฟอ.เกาะสมุย 100% 7,337,918.99 บาท												
	กฟอ.พุนพิน 100% 11,917,351.87 บาท	20%	20%	40%		70%		100%				ผบ.ป.พ. และกฟฟ.ในสังกัด	
	กฟอ.ปากพนัง 3,150,975.89 บาท												
	กฟอ.ฉะเชิง 100% 5,138,422.14 บาท												
	กฟอ.ตะกั่วป่า 100% 2,352,603.53 บาท												
	กฟฟ.ปัตตอง 100% 1,918,849.70 บาท												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 100% 3,764,939.25 บาท												
	กฟอ.เวียงสระ 100% 2,673,806.94 บาท												
รวม กฟต.2 101,779,856.14 (ผรท.กบต.ต.2)	กฟอ.ท่าศาลา 100% 3,170,437.40 บาท												

4. เป้าหมาย

3.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

7. เป้าหมาย

រ៉ូយតេ 100

32,029 ล้านบาท

6.3 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

G - 9

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

4. เป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)

6.2 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

6.3 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

32,029 ล้านบาท

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพ	4. ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
การใช้จ่ายตามมาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย	(Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง												
	เป้าหมาย ปี 2561 (ก3)												
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 11.69 ล้านบาท												
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 6.43 ล้านบาท												
	กฟจ.ตรัง 11.06 ล้านบาท												
	กฟจ.กระบี่ 11.10 ล้านบาท												
	กฟจ.พังงา 4.49 ล้านบาท												
	กฟจ.ภูเก็ต 10.41 ล้านบาท												
	กฟอ.ทุ่งสง 5.16 ล้านบาท												
	กฟอ.เกาะสมุย 3.46 ล้านบาท												
	กฟอ.พุนพิน 9.73 ล้านบาท ทุกเดือน	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง				สบป,ผกส.มต. และ กฟฟ.ในสังกัด	
	กฟอ.ปากพนัง 8.84 ล้านบาท												
	กฟอ.กลาง 4.49 ล้านบาท												
	กฟอ.ตะกั่วป่า 2.36 ล้านบาท												
	กฟฟ.ป่าตอง 2.00 ล้านบาท												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 2.15 ล้านบาท												
	กฟอ.เวียงสระ 2.13 ล้านบาท												
	กฟอ.ท่าศาลา 5.66 ล้านบาท												
	กฟต.2 3.68 ล้านบาท												
	รวม 104.84 ล้านบาท												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

4. เป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)

6.2 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

6.3 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

32,029 ล้านบาท

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพ	6. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ต.1-ต.3 ให้เป็นไปตาม	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง			3 ครั้ง				ผบป.พท. และ
การใช้จ่ายตามมาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร												กฟฟ.ในสังกัด
	ค่าเป้าหมายระดับเกณฑ์ 5 ปี 2561 / 2560												
	ต.2 = 1,486.851 / 1,881.635 ล้านบาท												
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 74.299 ล้านบาท												
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 61.321 ล้านบาท												
	กฟจ.ตรัง 119.697 ล้านบาท												
	กฟจ.กระบี่ 98.933 ล้านบาท												
	กฟจ.พังงา 51.859 ล้านบาท												
	กฟจ.ภูเก็ต 73.087 ล้านบาท												
	กฟอ.ทุ่งสง 82.846 ล้านบาท												
	กฟอ.เกาะสมุย 234.906 ล้านบาท												
	กฟอ.พุนพิน 85.306 ล้านบาท	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง				ผบป. และ กฟฟ.ในสังกัด	
	กฟอ.ปากพนัง 45.174 ล้านบาท												
	กฟอ.ฉะเชิงเทรา 42.081 ล้านบาท												
	กฟอ.ตะกั่วป่า 30.742 ล้านบาท												
	กฟฟ.ปัตตานี 24.987 ล้านบาท												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 28.554 ล้านบาท												
	กฟอ.เวียงสระ 31.648 ล้านบาท												
	กฟอ.ท่าศาลา 43.653 ล้านบาท												
	สำนักงาน กฟต.2 301.922 ล้านบาท												
	รวม 1,486.851 ล้านบาท												

ด้าน Learning & Growth

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)
HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
3.2 Engagement Score
3.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ Competency ที่คาดหวัง

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100
4.42 คะแนน
ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
6.2 Engagement Score
6.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ Competency ที่คาดหวัง

7. เป้าหมาย

ร้อยละ
..... คะแนน
ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 22 แผนงานพัฒนาระบบ การบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)	1. ติดตามผล/ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง							ทุกแผนก และ กฟฟ.ในสังกัด
	2. จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อรายงานปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบประเมินผล												
	01 ตั้งคณะกรรมการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง										กฟอ.พพ.
	02 จัดประชุมคณะกรรมการ			1 ครั้ง				1 ครั้ง					
	03 สรุปผล							1 ครั้ง					
แผนงานหลักที่ 23 แผนงานเสริมสร้าง ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร	1. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน ต่อองค์กร ไม่น้อยกว่าที่ปรึกษากำหนด												ผบค.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	01 รวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มจากหลากหลาย			1 ครั้ง				1 ครั้ง					
	ช่องทางทั้งที่เป็นทางการ (จากผลสำรวจ) และช่องทางอื่นๆ												
	รวมถึงตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร												
	02 ติดตามการดำเนินงานตามแผนยกระดับความพึงพอใจและ ความผูกพันของบุคลากร			1 ครั้ง				1 ครั้ง					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	1. คำนวณค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุของ กฟผ. (Disabling Injury Index: vDI) เป้าหมาย รายงานทุกเดือน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบ.พพ. และ กฟผ.ในสังกัด
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	3. คำนวณจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟผ. ต่อผู้ใช้ไฟ เป้าหมาย ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี) และรายงานทุกเดือน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบ.พพ. และ กฟผ.ในสังกัด
ค่าเป้าหมาย กฟผ.	กฟผ.นครศรีธรรมราช ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟผ.สุราษฎร์ธานี ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟผ.ตรัง ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟผ.กระบี่ ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟผ.พังงา ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟผ.ภูเก็ต ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟอ.ทุ่งสง ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟอ.เกาะสมุย ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟอ.พุนพิน ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟอ.ปากพนัง ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง	กฟอ.กลาง ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	กฟอ.ตะกั่วป่า ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	กฟฟ.ป่าตอง ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟอ.เวียงสระ ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												
	กฟอ.ท่าศาลา ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง	01 แนะนำมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้	 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.					
มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ไฟฟ้าให้เกิดความปลอดภัยในกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความเสี่ยง												
ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	จะเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก เช่น ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ฯลฯ												
	เป้าหมาย กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี (16 กฟฟ.)												
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 1 ครั้ง												
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 1 ครั้ง												
	กฟจ.ตรัง 1 ครั้ง												
	กฟจ.กระบี่ 1 ครั้ง												
	กฟจ.พังงา 1 ครั้ง												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟจ.ภูเก็ต 1 ครั้ง												
	กฟอ.ทุ่งสง 1 ครั้ง												
	กฟอ.เกาะสมุย 1 ครั้ง												
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	กฟอ.พุนพิน 1 ครั้ง ไตรมาสที่ 2			1 ครั้ง								ผบค.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด	
	กฟอ.ปากพนัง 1 ครั้ง												
	กฟอ.ฉะเชิงเทรา 1 ครั้ง												
	กฟอ.ตะกั่วป่า 1 ครั้ง												
	กฟฟ.ปัตตานี 1 ครั้ง												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 1 ครั้ง												
	กฟอ.เวียงสระ 1 ครั้ง												
	กฟอ.ท่าศาลา 1 ครั้ง												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง	02 จัดนิทรรศการและแจกโปสเตอร์เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่อง												
มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	การใช้ไฟฟ้าและตระหนักความปลอดภัยในเทศกาลต่างๆ												
ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	ของหน่วยงานราชการอย่างน้อย 1 ครั้ง												
	เป้าหมาย กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี (16 กฟฟ.)												
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช 1 ครั้ง												
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี 1 ครั้ง												
	กฟจ.ตรัง 1 ครั้ง												
	กฟจ.กระบี่ 1 ครั้ง												
	กฟจ.พังงา 1 ครั้ง												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟจ.ภูเก็ต 1 ครั้ง												
	กฟอ.ทุ่งสง 1 ครั้ง												
	กฟอ.เกาะสมุย 1 ครั้ง												
	กฟอ.พุนพิน 1 ครั้ง			1 ครั้ง								ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด	
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	กฟอ.ปากพนัง 1 ครั้ง												
	กฟอ.ฉะเชิงเทรา 1 ครั้ง												
	กฟอ.ตะกั่วป่า 1 ครั้ง												
	กฟฟ.ปัตตานี 1 ครั้ง												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 1 ครั้ง												
	กฟอ.เวียงสระ 1 ครั้ง												
	กฟอ.ท่าศาลา 1 ครั้ง												
	03 จัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุจากระบบจำหน่ายที่ทำให้ผู้ใช้ไฟ	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบ.พพ. และ

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	เสียหาย												กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย ทุกครั้งที่มั่วอุบัติเหตุ และรายงานผลทุกไตรมาส												
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง	04 ประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อโฆษณา วิทยุหรือโทรทัศน์,เคเบิล												
มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ท้องถิ่น เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า												
ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	เป้าหมาย กฟฟ.จุลรวมงาน., กฟช. อย่างน้อยเดือนละครั้ง												
	กฟช. เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
ค่าเป้าหมาย กฟฟ.	กฟจ.นครศรีธรรมราช เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟจ.สุราษฎร์ธานี เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟจ.ตรัง เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟจ.กระบี่ เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟจ.พังงา เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟจ.ภูเก็ต เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.ทุ่งสง เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.เกาะสมุย เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.พุนพิน เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง				ผบ.พ.พ. และ กฟฟ.ในสังกัด	
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	กฟอ.ปากพนัง เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.ฉะเชิงเทรา เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.ตะกั่วป่า เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟฟ.ปัตตานี เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.เวียงสระ เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					
	กฟอ.ท่าศาลา เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs
และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม
ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs
และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม
ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง	4. ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture (PSC Activity)	 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.					ผบค., ผมต.,
มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุม												ผปป., ผกส.
ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ภาคนวมทุกกลุ่ม												กฟฟ.ในสังกัด
	ทุกหน่วยงาน ด้วยกิจกรรม “มือชี้ ปากย้ำ” หรือ KYT และ	15 ครั้ง	15 ครั้ง	15 ครั้ง		15 ครั้ง		15 ครั้ง					
	Safety Talk												
	เป้าหมาย ครบถ้วนทุก กฟฟ. (78 กฟฟ.)												
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	5. สำรวจเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องความ	 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.					ผบค., ผมต.,
Standardizing สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ	ปลอดภัยในการปฏิบัติงานและจัดทำแผนจัดหา												ผปป., ผกส.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
- Safety Excellence : มุ่งสู่ Safety Performance ที่เป็นเลิศ (ข้อ 3.)	ทุกหน่วยงาน												กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย ครอบคลุมทุก กฟฟ. (78 กฟฟ.)												
	กฟอ.พฟ.=1 ครั้ง/ไตรมาสที่ 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	6. จัดหา จัดสรร เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ ที่สำคัญให้พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงอุปกรณ์ ป้องกันอันตรายจากการทำงาน และอุปกรณ์คุ้มครอง	 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.					ผบค., ผมต., ผบป., ผกส.
	ความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment) ให้มีครบทุกการไฟฟ้าอย่างเหมาะสม	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟฟ.ในสังกัด
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561 Standardizing สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ	เป้าหมาย ครอบคลุมทุก กฟฟ. (78 กฟฟ.)												
- Safety Excellence : มุ่งสู่ Safety Performance ที่เป็นเลิศ													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 คะแนนประเมิน ITA
- 3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัย (Disabling Injury Index: vDI)
- 3.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 คะแนนประเมิน ITA
- 6.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัย (Disabling Injury Index: vDI)
- 6.3 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
- 6.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
- 6.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนตามมาตรฐาน OECD

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
ข้อ 3. เร่งรัดจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ด้านความปลอดภัย													
และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment, PPE) ให้มีใช้													
อย่างเพียงพอ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า

4. เป้าหมาย

ระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า
6.2 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจหมวด 1-6
6.3 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานฯ

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 34 แผนงานจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม	การจัดระเบียบสายและอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมตามแผนปฏิบัติการ ของ กฟภ. (ตามอนุมัติคณะกรรมการ กฟภ. ลว. 18 ก.ค. 2560)												
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	1. การจัดทำข้อมูลในระบบ TAMS												
Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน	01 จ้างสำรวจสายฯ และบันทึกข้อมูลในระบบ TAMS ให้แล้วเสร็จตามอนุมัติ รผก.(ป) รักษาการแทน ผวก. ลว.12 เม.ย.60	25%	25%	25%		25%		25%					ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
- Towards Sustainable CSR : การเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ													
	02 สรุปรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ภ4)												
แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561													
เร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า เพื่อให้เกิดความสะอาดและปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้าทั้งที่เป็นบุคลากรของ กฟภ. และจากหน่วยงานภายนอก รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	03 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การจ้างสำรวจสายฯ และบันทึกข้อมูลในระบบ TAMS (ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ภ4)												ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	2. การรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ได้ใช้งาน												
	01 ติดตาม/ประสานงานการรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ได้ใช้งานของผู้ประกอบการ ตามเส้นทางที่หน่วยงานราชการจังหวัดกำหนดให้แล้วเสร็จ	20%	20%	40%		40%							ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	02 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ TAMS	20%	20%	40%		40%							ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	03 สรุปรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ภ4)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า

4. เป้าหมาย

ระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า
6.2 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจหมวด 1-6
6.3 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานฯ

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 34 แผนงานจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม	04 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การแก้ไขที่ดำเนินไปแล้ว (ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ภ4)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	05 สรุปประเมินผลและจัดทำแผนปีต่อไป							1 ครั้ง					
Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน													
- Towards Sustainable CSR : การเติบโตอย่างยั่งยืน													
ร่วมกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ	3. การรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารละเมิด												ผบ.พพ. และ
	01 สรุปการแจ้งความละเมิดและการเรียกเก็บค่าสินไหมทดแทน	 %						100%					กฟพ.ในสังกัด
แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561													
เร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า เพื่อให้	02 ติดตามการชำระค่าสินไหมทดแทน	 %		 %				100%					
เกิดความสะดวกและปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน													
บนเสาไฟฟ้าทั้งที่เป็นบุคลากรของ กฟภ.	03 ประเมินการชำระค่ารื้อถอน ขนย้าย สายและอุปกรณ์ที่ละเมิด	 %		 %				100%					
และจากหน่วยงานภายนอก รวมทั้งสร้าง	(ไตรมาส 1-2)												
ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร													
	04 จัดจ้างขนย้าย สายและอุปกรณ์ที่ละเมิด (ไตรมาส 2-3)			 %		 %		100%					
	05 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ TAMS (ไตรมาส 2-3)			 %		 %		100%					
	06 รายงานข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานส่งฟ้อง					 %		100%					
	(กรณีไม่ชำระสินไหมทดแทน) (ไตรมาส 3-4)												
	07 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ภ4)					1 ครั้ง		1 ครั้ง					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า

4. เป้าหมาย

ระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า
6.2 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจหมวด 1-6
6.3 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานฯ

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 34 แผนงานจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม	08 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การแก้ไขที่ดำเนินไปแล้ว (ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ภ4)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
แผนงานหลักที่ 35 โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	(อนุมัติ ผวก. ลว. 21 ก.พ. 2557) กิจกรรมชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA												ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	1. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง	1 ครั้ง	1 ครั้ง										
	ปลอดภัยและประหยัดรวมถึงความรู้เบื้องต้นในการดูแลแก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าให้กับนักศึกษาช่างไฟฟ้า ระดับ ปวช. และ ปวส.												
	เป้าหมาย 700 คน/เขต (ไตรมาส 1)												
	2. นำนักศึกษาที่ได้รับการอบรมให้บริการตรวจสอบและแก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือน โรงเรียน อาคารต่างๆ ภายในชุมชนที่รับผิดชอบของ PEA ไม่น้อยกว่า 300,000 ครัวเรือนต่อปี	1 ครั้ง	1 ครั้ง										
	3. ติดตามและสรุปประเมินผลเป้าหมาย ทุกเขต					1 ครั้ง							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า

4. เป้าหมาย

ระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า
6.2 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจหมวด 1-6
6.3 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานฯ

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 36 โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ (อนุมัติ ผวก. ลว. 20 พ.ย. 2556)	จัดกิจกรรมออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ร่วมกับนักศึกษา วปอ.												ผบค.พพ. และ
	ร่นที่ 27 มูลนิธิแสง-โชกี้ เหวตระกูล และ นสพ.เดลินิวส์												กฟฟ.ในสังกัด
	ตรวจรักษาประชาชนในพื้นที่ ชนบทที่ห่างไกล												
	เป้าหมาย จำนวน 1 ครั้ง (ก.พ.60) (ไตรมาส 1)												
แผนงานหลักที่ 37 ช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัยพิบัติ	1) จัดหาถุงยังชีพ เครื่องนุ่งห่มกันหนาว น้ำดื่ม หรือสิ่งของต่างๆ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.พพ. และ
	มอบให้ผู้ประสบภัยพิบัติ (ไตรมาส 1-4)												กฟฟ.ในสังกัด
	2) จัดกิจกรรม PEA ฟื้นฟูระบบไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟ												
	เป้าหมาย ทุกพื้นที่ที่เกิดภัยพิบัติ												
แผนงานหลักที่ 38 การให้บริการตรวจเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองของศูนย์ราชการ	1) งานให้บริการตรวจเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองของ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.พพ. และ
	ศูนย์ราชการครบทุกส่วนราชการ (ไตรมาส 2, 4)												กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย ตรวจอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี 100% ทุก 6 เดือน												
แผนงานหลักที่ 39 โครงการ PEA ทำนุบำรุงศาสนา	1) จัดกิจกรรมทอดกฐินโดยพิจารณาคัดเลือกวัดตามหลักเกณฑ์							1 ครั้ง					กฟอ.พพ.
	ที่คณะกรรมการทอดกฐินกำหนด (กฐิน กฟผ.) (ไตรมาส 3)												
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ตามที่ กฟผ.กำหนด												
แผนงานหลักที่ 40 โครงการ PEA ช่วยเหลือสังคม (น้ำดื่ม)	จัดทำน้ำดื่มขนาด 350 มิลลิลิตรเพื่อแจกจ่ายช่วยเหลือสังคม			1 ครั้ง				1 ครั้ง					กฟอ.พพ.
	(ไตรมาส 2, 4)												
	เป้าหมาย แจกจ่ายน้ำดื่มช่วยเหลือสังคมทุกโอกาสที่เหมาะสม												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้ำ

4. เป้าหมาย

ระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อ
ความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้ำ
6.2 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจหมวด 1-6
6.3 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานฯ

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 41 งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับ	จัดกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่ก่อสร้างเคเบิลได้น้ำ และ			1 ครั้ง				1 ครั้ง					
ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	เคเบิลใต้ดิน (ไตรมาส 2, 4)												
	เป้าหมาย รอ กคส. จัดทำอนุมัติ												
แผนงานหลักที่ 42 โครงการคนพันธุ์ PEA พันธุ์	1. พันธุ์อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล เช่น	1						1 ครั้ง					กฟอ.พพ.
ทะเลไทย	ปลูกป่าชายเลน (ต.1), หญ้าทะเล (ต.2), สร้างปะการังเทียม (ต.3)												
	1) ติดตามและสรุปประเมินผล (ภายในไตรมาส 4)												
	เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง												
แผนงานหลักที่ 43 งานสานเสวนาเพื่อบูรณาการ	เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (ไตรมาส 2)			1 ครั้ง									กฟอ.พพ.
จัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2561	กฟต.2 ชุมชนบ้านมาบอน ตำบลนาข้าวเสีย อ.นาโยง จ.ตรัง												

ด้าน Internal Process

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี
1.543 ครั้ง/ราย/ปี
107 นาที/ราย/ปี
22.335 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

7. เป้าหมาย

..... ครั้ง/ราย/ปี
..... ครั้ง/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 15 โครงการตรวจตราระบบจำหน่าย	1. ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่ กฟฟ. ชั้น 1-3 อย่างน้อย 1 แห่ง	-		1 พื้นที่									กฟอ.พพ.
ป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องบริเวณ IZOZ	และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด			4 วงจร									
(Inside Zero Outage Zone)	กฟอ.พพ. = 1 พื้นที่ (กฟส.ชย.)												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี
1.543 ครั้ง/ราย/ปี
107 นาที/ราย/ปี
22.335 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

7. เป้าหมาย

..... ครั้ง/ราย/ปี
..... ครั้ง/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี
1.543 ครั้ง/ราย/ปี
107 นาที/ราย/ปี
22.335 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

7. เป้าหมาย

..... ครั้ง/ราย/ปี
..... ครั้ง/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี
1.543 ครั้ง/ราย/ปี
107 นาที/ราย/ปี
22.335 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

7. เป้าหมาย

..... ครั้ง/ราย/ปี
..... ครั้ง/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี
1.543 ครั้ง/ราย/ปี
107 นาที/ราย/ปี
22.335 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

7. เป้าหมาย

..... ครั้ง/ราย/ปี
..... ครั้ง/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี
..... นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 5.28

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 18 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical Losses)	4. การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี กฟต.2 = 20 วงจร-กม.			5		5		10		40			
ตามที่ กจฟ. กำหนด	ตามเอกสารแนบ 18(4)												
	5. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เควี Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV) และ 7 MW (33 kV)	3 ฟีดเดอร์		3 ฟีดเดอร์		3 ฟีดเดอร์		3 ฟีดเดอร์			0.0426		
	กฟต.2 = 12 ฟีดเดอร์												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช KNA03												
	กฟอ.พุนพิน CLAO, CAY09, PPB10	100%	100%	100%		100%		100%					ผบ.พพ. และ
	กฟจ.กระบี่ KTM02, KTM07, ALA07												กฟฟ.ในสังกัด
	กฟจ.พังงา TMG02												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช NTB02												
	กฟอ.กาญจนดิษฐ์ KCD05, KCD06, KCD08												
	01 วงจรที่มี VSPP												
	กฟต.2 = 0 ฟีดเดอร์												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 5.28

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 18 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical Losses)	6. ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย												
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร												
ตามที่ กจพ. กำหนด	01 แบบ Fixed					1,500 kvar		1,500 kvar					
	กฟต.2 = 3,000 kvar												
	กฟจ.ภูเก็ต PKU03, PKB10												
	กฟอ.ถลาง TLG06												
	กฟฟ.ป่าตอง PAT01, PAT13												
	กฟอ.ท่าศาลา NTB02												
	02 แบบ Switching	1,500 kvar		1,500 kvar		1,500 kvar		1,500 kvar			0.15112		
	กฟต.2 = 6,000 kvar												
	กฟอ.ทุ่งสง TYI08												
	กฟอ.ถลาง TLG02												
	กฟจ.ตรัง TRA05, TRA08												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 5.28

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 18 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical Losses)	10. หม้อแปลงจำหน่าย												ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
ตามที่ กจฟ. กำหนด	01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง กฟอ.พพ. ดำเนินการที่ตรวจพบ	-	-										
	02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง) กฟอ.พพ. = 1 เครื่อง ไตรมาส3	-	-	-	-	1 เครื่อง		-	-				ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ กฟต.2 = 234 เครื่อง									40			
	11. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ												
	01 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.) กฟอ.พพ. = 7.5 วงจร-กม.	1.9 วงจร-กม.	1.9 วงจร-กม.	1.9 วงจร-กม.		1.9 วงจร-กม.		1.8 วงจร-กม.					ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	02 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร) กฟอ.พพ. = 1 วงจร ไตรมาส3	-	-	-	-	1		-	-	1.6			ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย กฟอ.พพ. = 1.5 วงจร-กม. ไตรมาส4	-		-		-		1.5 วงจร-กม.		7.2			ผบ.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 5.28

7. เป้าหมาย

រៀបចំ ២

1 - 11

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 5.28

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ
ของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 18 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical Losses)	13. การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses												
ตามที่ กจพ. กำหนด	โดยดำเนินการให้เป็นไปตามตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 9 มี.ค. 2560												
	การนำโปรแกรมสารสนเทศ U-CUBE เพื่อการจัดการจาก												
	หน่วยการใช้ไฟฟ้า มาใช้ในการควบคุมการจัดการเกี่ยวกับการ												
	ลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าและกำหนดเป็นค่าเกณฑ์วัด												
	ในการควบคุมการดำเนินงาน และ บันทึกเลขที่												
	กมต(บท) 2471/2560 ลงวันที่ 22 พค 2560												
ดำเนินการพิจารณาจากใบสั่งในระบบ U-Cube	01 การบริหารจัดการมิเตอร์ที่ติดตั้ง 100% ที่ผิดปกติ	100%		100%		100%		100%					
ให้ครบ 100%	กฟต.2 = 186,000 เครื่อง (ประมาณการ)												
	02 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า	2 สฟ.		2 สฟ.		2 สฟ.		2 สฟ.					
	กฟต.2 = 2 สถานี												คณะทำงาน
	สฟฟ.ปากพั่น												ลดหน่วยสูญเสีย
	สฟฟ.ย่านตาขาว												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

3.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการหลัก

3.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

ร้อยละ 98

3 กระบวนการ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

6.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการหลัก

6.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 98

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 19 แผนงานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามที่ กรธ. กำหนด											คณะทำงาน
	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)												ทุกระดับ
	ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) (ไตรมาส 1)												
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงาน อย่างต่อเนื่อง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟอ.พพ.
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และ ระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) (ไตรมาส 1-4)					1 ครั้ง							กฟอ.พพ.
	4. การรายงาน/การติดตาม ผลการดำเนินงาน												
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน นำเสนอฝ่าย (ทุกไตรมาส)												คณะทำงาน ระดับกอง
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายติดตาม ประสานงานกับระดับกอง และสรุปผลการดำเนินงานให้ รผก.												คณะทำงาน ระดับฝ่าย

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

3.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการหลัก

3.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

ร้อยละ 98

3 กระบวนการ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานตาม SLA ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

6.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการหลัก

6.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 98

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 19 แผนงานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	03 หน่วยงานระดับสายงานติดตาม ประสานงาน รวบรวม							ตามที่ กรธ. กำหนด					คณะทำงาน
	เอกสาร บันทึกgrayงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานระดับกอง												สายงาน
	ฝ่าย นำเสนอ รผก. เพื่อรวบรวม และส่งให้ กรธ.												
	5. การติดตามและประเมินผล												
	01 หน่วยงานระดับกองประเมินหน่วยงานตนเอง							ตามที่ กรธ. กำหนด					คณะทำงาน
	(Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล / บุคลากร												ระดับกอง
	ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงาน												
	ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับ												
	การตรวจ/ติดตามและประเมินผล												
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายจัดเตรียมข้อมูล / บุคลากร							ตามที่ กรธ. กำหนด					คณะทำงาน
	ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงาน												ระดับฝ่าย
	ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับ												
	การตรวจ/ติดตามและประเมินผล												
	03 หน่วยงานระดับสายงานจัดเตรียมข้อมูล / บุคลากร							ตามที่ กรธ. กำหนด					คณะทำงาน
	ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงาน												สายงาน
	ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับ												
	การตรวจ/ติดตามและประเมินผล												

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

រ៉ឺមតះ 98

3 กระบวนการ

7. เป้าหมาย

រ៉ឺមតេ 98

6.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

1 - 17

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 7-9

4. เป้าหมาย

ระดับ 5 (TRL6 2 ชิ้นงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 จำนวนนวัตกรรมในระดับ (รอ ผวพ. กำหนด)

7. เป้าหมาย

..... ชิ้นงาน (รอ ผวพ. กำหนด)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรมทั้งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์
บริการ และกระบวนการ

4. เป้าหมาย

จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำนวน 2 ชิ้นงาน/กระบวนการ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรมทั้งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์
บริการ และกระบวนการ

7. เป้าหมาย

..... ชิ้นงาน (รอ ผวพ. กำหนด)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		

ด้าน Customer Value Proposition

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด เป้าหมาย กฟผ.พพ.=1 ครั้ง/ไตรมาสที่ 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-			0.01	0.01	ผบค.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
Note.- กิจกรรมทั้ง 3 ข้อ ผบช.กบล.	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	-		1 ครั้ง		-		-			0.01	0.01	ผบค.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
จะประสาน ก4 จัดทำแบบฟอร์มประเมินให้เป็นรูปแบบเดียวกัน	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเมินปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง เป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.	-		-		1 ครั้ง		-			0.01	0.01	ผบค.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
ข้อ 8. พัฒนาการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยติดตามการขยายผลให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 เพื่อให้มีการบูรณาการงานส่วนของ Front Office ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager) เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
	กฟต.2 41 แห่ง												
	(ปี 2561 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง)												
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	Note.- ①มีบันทึกจาก ก4 ให้ ต1-3 รายงานผลการปฏิบัติงานของ FM ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ②ไตรมาส 1/61 ก4 จะจัดอบรมให้ FM เติมรูปแบบ ③สำหรับ กฟส. ยังไม่ต้องดำเนินการ ให้รออนุมัติจาก ก3												
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย													
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ													
และครบวงจร													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน	5. เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	100%	100%	-		-		-			0.02	0.02	ผบค.พพ. และ	
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง												กฟฟ.ในสังกัด	
และความคาดหวังของลูกค้า	กฟต.2 38 แห่ง กฟอ.พพ. 100%(ไตรมาส 1)													
	01 ผบธ.กบล.ทำบันทึกเวียนย้ำให้ กฟย. Download													
	คู่มือประชาชน จาก ftp ที่ ผบธ.ได้วางข้อมูลไว้ให้													
	02 กบล.ติดตามผล เช่น ใช้ Dash Board Monitor กฟย.													
	แล้วจัดทำรายงานแจ้งกลับ กฟย.ทราบทุกเดือน													
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	6. ขยายผลให้ทุก กฟจ., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%	100%	100%		-		-			0.45	0.45		
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก													
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	(Government Easy Contact Center : GECC)													
และครบวงจร	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 = 7 แห่ง												ผบค.พพ. และ	
	กฟอ.พพ. เป้าหมายไตรมาส 2			1 ครั้ง									กฟฟ.ในสังกัด	
ข้อ 2. รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และขยายผลการดำเนินงานการรับรองมาตรฐาน GECC ไปยังการไฟฟ้าสาขาที่มีความพร้อมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และเมืองใหญ่														

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-		-		60%		-					ผบค.พพ. และ
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)												กฟฟ.ในสังกัด
และความคาดหวังของลูกค้า	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด												
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ												
	02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box												
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	Smile Box												
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	8. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง	100%	100%	100%		100%		100%			0.02	0.02	ผบค.,ผบป. และ
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	Doing Business World Bank ภายใน 25 วัน ปฏิทิน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					กฟฟ.ในสังกัด
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง												
และครบวงจร	กฟต.2 41 แห่ง												
	(ปี 2561 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง)												
	หมายเหตุ รายละเอียดเงื่อนไขของผู้ใช้ไฟ ตามหนังสือเลขที่												
	สรก.(ภ3) 583/2560 ลว. 18 ส.ค.2560												
ข้อ 1. ขยายผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการทางธุรกิจ ในการอำนวยความสะดวกการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง Doing Business : World Bank เพื่อให้การไฟฟ้าทุกแห่งสามารถให้บริการกับลูกค้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.41
- ระดับ 4.33
- ระดับ 4.36
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	9. จัดทำแผนการปรับปรุง (จากผลสำรวจความพึงพอใจปี 2560 ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4) เป้าหมาย รายงานปีละ 1 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจากที่ได้รับผลสำรวจ Note.-กฟผ. จะประสานงานเรื่องรูปแบบกับ ก4 อีกครั้ง (แต่ละปีจะต้องรอผลการประเมินปีก่อนหน้าประมาณไตรมาส 2 จาก Tris)	-		-		1 ครั้ง		-					ผบค.พพ. และ กฟผ.ในสังกัด
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) Note.- ขอนี้ยังอยู่ระหว่าง กฟผ. ว่าจ้าง ม.ธรรมศาสตร์เขียนโปรแกรม	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone (8 Functions) 01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน เป้าหมาย ทุก กฟผ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด) กฟอ.พพ. จำนวน 14,951 ราย												ผบค.,ผบป. และ กฟผ.ในสังกัด

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า	02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download	-		-		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบป. และ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill												กฟฟ.ในสังกัด
(อยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก.)	อย่างน้อย 6 เดือน (3 Functions : การแจ้งค่าไฟฟ้า, รับแจ้งข้อร้องเรียน, สถิติการใช้ไฟ)												
โดยคณะอนุกรรมการย่อยธุรกิจเสริมใหม่ของ กฟภ.)	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย												
	2. การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า												
	รายใหม่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice												
	01 เชิญชวนลูกค้า (รายย่อย) ให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่					60%							ผบป. และ
	(SMS) เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน												กฟฟ.ในสังกัด
	ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)												
	เป้าหมาย ลูกค้าลงทะเบียนฯ เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 10%												
	01.1 เชิญชวนลูกค้าให้ใช้บริการ (รายย่อยสมัคร SMS)	-		-		-		-					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	01.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุปรายงานผล												
	02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)												
	02.1 เชิญชวนลูกค้าใช้บริการ Smart Invoice (Auto Fax, E-mail)												ผบป. และ กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย - รายเดิม 50 %	-		-		50%		-					
	- รายใหม่ 25 %	-		-		25%		-					
	02.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุปรายงานผล												
	03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)	5%	5%	5%		5%		5%					ผบป. และ กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟ (ไม่ระบุว่าเป็นรายไหน เนื่องจากแยกแยะไม่ได้)												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)												
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	01 พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)												
จัดการ (Data Driven Execution)	(กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)												
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ												
	ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน/ข้อร้องขอ												
	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561												
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย													
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า												
และครบวงจร	ทุกไตรมาส												
	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based)												
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA	- 1129 PEA Call Center (สรุปรายงานในระบบ)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต.พพ. และ
VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์													กพฟ.ในสังกัด
(Customer Relationship Management : CRM)													
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ													
ทุกพื้นที่													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (ต่อ)												
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	- โทรศัพท์สำนักงาน	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					] ผวต.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
จัดการ (Data Driven Execution)													
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561													
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย													
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ													
และครบวงจร													
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA													
VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์													
(Customer Relationship Management : CRM)													
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ													
ทุกพื้นที่													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)												
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน												ผวต.พพ. และ กฟฟ.ในสังกัด
จัดการ (Data Driven Execution)	สรุปรายงาน (ในระบบ)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	ขั้นตอน												
*แผนการดำเนินงาน ผวค. ปี 2561	1. ผู้ใช้ไฟมาแจ้งโดยตรงที่ กฟฟ. หรือทำเป็นหนังสือแจ้งมา												
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	2. กรอกรายละเอียดลงระบบ VOC												
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	3. ส่งต่อส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ												
และครบวงจร													
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ต่อ)												
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์												
จัดการ (Data Driven Execution)	เป้าหมาย สรุปรายงานผลกิจกรรมดังนี้												
	1. เยี่ยมลูกค้าโดย ผจก./Key Account/ผวต., ผบค.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.พพ. และ กฟฟ. ในสังกัด
*แผนการดำเนินงาน ผวค. ปี 2561	2. เยี่ยมลูกค้าโดย อช./ผู้แทน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	3. สัมมนาลูกค้ารายใหญ่	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	4.การดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
และครบวงจร	5. การให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิด คชจ.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					

1. วัดอุปประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ	3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับ 4.37
ของทุกกลุ่มลูกค้า	ของลูกค้า	3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)	ระดับ 4.28
		3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด	ร้อยละ 100
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ	6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4	ระดับ 4.37
	ของลูกค้า	6.2 ความพึงพอใจลูกค้า	
		6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	ระดับ 4.41
		6.2.2 กลุ่มพาณิชย์	ระดับ 4.33
		6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม	ระดับ 4.36
		6.2.4 กลุ่มอื่นๆ	ระดับ 4.32
		6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)	ระดับ 4.28
		6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด	ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่	01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based) - โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (3 ประเภท คือ 1) ขอย้ายเขตแต่งตั้ง 3 ราย/กฟพ.จุดรวมงาน/ไตรมาส 2) ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟพ.จุดรวมงาน/ไตรมาส 3) ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 1 ราย/กฟพ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (เป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี แต่ ต.2 มีแผนดำเนินการ 448 ราย)												
		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				ผบค.พพ. และ กฟพ. ในสังกัด	
		3 ราย	3 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย					
		3 ราย	3 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย					
		3 ราย	3 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย					
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง (เรื่องการรับฟังเสียงของลูกค้า : VOC)	1 ครั้ง		-		-		-			0.035	0.035	ผบค.พพ. และ กฟพ.ในสังกัด
	2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า										1 ครั้ง		ผบค.พพ. และ กฟพ.ในสังกัด
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	(CRM Plus)												
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า					รอกเกณฑ์วัดจากส่วนเกี่ยวข้อง							
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	(CRM Plus) ร่วมกับ ผพท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)												
และครบวงจร	02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ	-		-		-		1 ครั้ง					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.41
- ระดับ 4.33
- ระดับ 4.36
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA													
VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์													
(Customer Relationship Management : CRM)													
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ													
ทุกพื้นที่													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.พพ. และ
	BOI/หน่วยงาน ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ												กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส												
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย												
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	-		-		-		-					
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)												
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์ (20 ล้านบาทขึ้นไป)												
	กฟต.2 จำนวน 1 ราย												
	03 การเยี่ยมเยือนลูกค้า												
	03.1 เยี่ยมเยือนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ												
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ												ผบค.พพ. และ กฟฟ. ในสังกัด
	เป้าหมาย อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย	-	-	1 ราย	1 ราย	-	-	-	-		0.155	0.155	
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%	100%	100%		100%		100%			0.768	0.768	
		6 ราย	6 ราย	6 ราย		6 ราย		6 ราย					

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

C - 13

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.41
- ระดับ 4.33
- ระดับ 4.36
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	1 ครั้ง		-		-		-			1.1	1.1	
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี												
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)												
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา					1 ครั้ง							ผบค.พพ. และ
	กฟต.2 จำนวน 11 แห่ง												กฟฟ.ในสังกัด
	กฟอ.พพ. จัดอบรม 1 ครั้ง/ ไตรมาสที่1												
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	-		-		1 ครั้ง		-					
	กฟอ.พพ. สรุปวิเคราะห์ 1 ครั้ง/ ไตรมาส 3												
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												ผบค.พพ. และ
	05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟฟ.ในสังกัด
	ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (เข้ากับแผนข้อ 03.1.4)												
	กฟอ.พพ. ไตรมาละ 1 ครั้ง												
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟพ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง			0.005	0.005	ผบค.พพ. และ
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (อฝ.วบ.ประธาน, ทผ.ลส.กบล.เลขาฯ,												กฟฟ.ในสังกัด
	KAM ทุก กฟฟ.เป็นคณะทำงาน) โดยให้ประชุมพร้อมกับคณะกรรมการในแผนงานที่ 6 ข้อ 03.1.2												
	4. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง			0.005	0.005	
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM	-		-		1 ครั้ง		-					call center
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center												
	เป้าหมาย KAM ประจำ กฟผ. ทุกสาย ปีละ 1 ครั้ง (KAM 60 คน)												
	กฟผ.2 1 ครั้ง (KA 416 ราย)												
	Note.- ข้อมูลลูกค้า (กฟผ.ส่ง กบล.ส่ง กบท.ส่ง 1129 เพื่อสำรวจ)												
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	7. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จัดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า	-		-		1 ครั้ง		-					ผปบ. และ กฟผ.ในสังกัด
	เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง												
	8. เปิดให้บริการ PEA Shop	(รอกำเป้าหมาย โดย อผ.สุภาพ จะประสานงานกับ รผ.วัฒนา)											
	เป้าหมาย กฟผ.2 = 3 แห่ง (กระบี่, ฉลอง, พุนพิน) และอาจพิจารณายกระดับ นครศรีฯ และอาจขยายไปยัง ตรัง)												คณะทำงาน
	** อาจมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์												
	การเปิด Shop ของคณะทำงาน Smart Front Office**												
แผนงานหลักที่ 7 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง												ผบค.พพ. และ

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
ให้กับลูกค้า	กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ												กฟฟ.ในสังกัด
	ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน) (รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ)												
	ภายเวลาที่กำหนดดังนี้												
	01 IA/IR Chat ภายใน 24 ชั่วโมง (เรื่องเร่งด่วน)	100%	100%	100%		100%		100%					ผบค.พพ. และ
	(กอก.บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องชี้แจงผลการแก้ไข ลงในระบบบริบทเสียงลูกค้า (PEA VOC System), กบล.สรุปรายงานให้ ผวธ.ภ4)												กฟฟ.ในสังกัด
	02 ประเด็นทั่วไป พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน ตอบเป็น	100%	100%	100%		100%		100%					ผบค.พพ. และ
	ลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน												กฟฟ.ในสังกัด
	(ทุกช่องทาง)												
	03 ครึ่งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน	100%	100%	100%		100%		100%					ผบค.พพ. และ
													กฟฟ.ในสังกัด
	04 สำนวความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	100%	100%	100%		100%		100%					
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)	Note.- ถ้าร้องเรียนผ่าน 1129 (Code C) 1129 สำรองเองหลังจากปิดเรื่อง ถ้าร้องผ่านช่องทางอื่น หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน จะเป็นผู้สำรองเองหลังจากปิดเรื่องร้องเรียน											1129, กฟฟ., กบล.
แผนงานหลักที่ 7 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	05 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.พพ. และ
ให้กับลูกค้า	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center												กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย กพต.2 4 ครั้ง (ไตรมาสละครั้ง)												
	2. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดการ	100%	100%	100%		100%		100%					ผบค.พพ. และ

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41
ระดับ 4.33
ระดับ 4.36
ระดับ 4.32
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน (ให้ปิดให้ได้ตามกำหนด)												กฟฟ.ในสังกัด
แผนงานหลักที่ 8 งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน	1. พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	-		-		-		-			0.195	0.195	
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต												
	2. สรุปรข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด												
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)												
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.พพ. และ
	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน												กฟฟ.ในสังกัด
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส												
	Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบล.												
	กบล.รายงาน สายงาน ว.วศ.												