Customer

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer Value Preposition**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย
3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่
3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย
ระดับ 4.37
ระดับ 4.40
ระดับ 4.32
ระดับ 4.34
ระดับ 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

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 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value
6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/
ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

7. เป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
<u>แผนงานหลักที่ 3</u> แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. วิเคราะห์ทบทวนความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1 ครั้ง		-		-		-					คณะทำงาน
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐาน	และมาตรฐานการให้บริการของคู่เทียบ เพื่อกำหนดมาตรฐาน												SEPA หมวด 3
การให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า	การให้บริการที่เกินความคาดหวัง และเหนือกว่าคู่เทียบ												ของสายงาน
และเหนือกว่าคู่เทียบ	ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (เป้าหมาย 1 ครั้งภายในไตรมาส 1)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	2. กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	100%		-		-		-					คณะทำงาน
	(Digital Service) ได้แก่ Application บน Smart Phone												SEPA หมวด 3
	และ Internet - การขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้า แจ้งเหตุ												ของสายงาน
	ไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อเสนอแนะและร้องเรียน ชำระค่าไฟฟ้า												
	ค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ ~~การขอขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet~~												
	~~และการขอโอนเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้า~~												
	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 1												
	2.1 ฟังก์ชันการทำงานหลัก PEA Smart Plus	100%											คณะทำงาน
	- ตรวจสอบค่าไฟฟ้า												SEPA หมวด 3
	- ค้นหาสถานที่ชำระเงินค่าไฟฟ้า												ของสายงาน
	- สร้าง QRCode และ Barcode เพื่อนำไปชำระเงินได้												
	- แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง												
	- ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร												
	- ปฏิทินกิจกรรมของ กฟภ.												
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน												
	- ส่งข้อมูลข้อขัดข้องให้กับ PEA Call Center												
	- เชื่อมโยงติดต่อ กฟภ. ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ												
	- ขอใช้ไฟใหม่												
	- ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านบัตรเครดิตและบัญชีธนาคารได้												
	2.2 งานบริการทาง Internet	100%											คณะทำงาน
	- ขอใช้ไฟใหม่ (ระบบ Customer Online Service (COS))												SEPA หมวด 3
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (ระบบ Complaint)												ของสายงาน
	3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ	-		1 ครั้ง		-		-					คณะทำงานฯ
	เป้าหมาย ไตรมาส 2												PEA
	- ฝึกอบรม												Smart Plus
	- เอกสาร, บันทึก												
	- On The Job Training												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	4. ติดตามประเมินผล	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะทำงานฯ
	เป้าหมาย ไตรมาส 2-4												PEA
													Smart Plus
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิตัล (Digital Service)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร												คณะทำงานฯ
	PEA Smart Plus บน Smart Phone												PEA
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า												Smart Plus
	Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด												
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ												
	1.1.1 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์	(เมื่อมีการร้องขอ, มีการปรับปรุงระบบ, มีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่จะต้องประชาสัมพันธ์)											กรท.(ผสบ.)
	1.1.2 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ												กอก.(ผสส.)
	1.1.3 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	1.2 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆ ใน PEA	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP, การต่อกลับมิเตอร์,												
	การขอใช้ไฟฟ้า (รอบริษัทผู้รับจ้าง ดำเนินการสร้าง report)												
	เป้าหมาย 6 เดือนครั้ง (ไตรมาส 2, 4)												
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet :												
	Customer Online Service (COS)												
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	~~และการขอขยายเขตไฟฟ้า~~ผ่าน Internet :												
	Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ												
	เป้าหมาย ไตรมาส 1-4												
	ข้อมูลที่จะรายงาน												
	- ยอดจำนวนรายการ แยก กฟฟ.												
	- ระยะเวลา(ยื่นคำร้อง-เสร็จสิ้น)												
	- ผลการประเมิน												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ												
	Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วย												
	ระบบ Customer's Smile Feedback												
	3.1 ขยายผล ให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 ตามที่ กฟภ. กำหนด	(รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)											กรท.(ผปค.)
	- ติดตั้งระบบ (หลังจากได้รับอุปกรณ์จาก กคข.)												
	- จัดประชุมชี้แจงเพื่อแนะนำการใช้งาน												
	Note.- หาก กฟข. ได้รับอุปกรณ์ Touch Screen จาก กคข.												
	จะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน												
	3.2 รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)												
	(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)												
	4.1 ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)	(รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)											กรท.(ผสจ.)
	การไฟฟ้าชั้น 1-3 และการไฟฟ้าสาขา ตามที่ กฟภ. กำหนด												
	- กรท. OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	- กรท OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟส.												
	4.2 รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบญ.(ผตป.)
	- ติดตาม ประเมินผล												
	- สรุปรายงานผลการดำเนินงาน												
<u>แผนงานหลักที่ 5</u> แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูล	1. วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการ												
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูล	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส 1-2												
ในช่องทาง) ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์													
และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	2. กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน												
(เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT1.2)	<u>เป้าหมาย</u> ม.ค. - ส.ค.												
(รอหารือในรายละเอียดทั้ง 4 ภาค)													
	3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ												
	<u>เป้าหมาย</u> ก.ย. - พ.ย.												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร												
	เป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.												
	5. รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงาน												
	สร้างความสัมพันธ์ลูกค้า และการบริการลูกค้า												
	เป้าหมาย ธ.ค.												
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผบธ.)
	ที่ กฟภ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)												ทุก กฟฟ.
	1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค												
	1.2 มาตรฐานการให้บริการ												
	1.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟ กฟภ.												
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผบธ.)
	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ												ทุก กฟฟ.
	2.1 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่องานบริการจากระบบงาน VOC System และช่องทางอื่นๆ												
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น	-		1 ครั้ง		-		-					กบล.(ผบธ.)
	ปรับปรุงให้ ฝพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง												ทุก กฟฟ.
	3.1 ให้ ทุก กฟฟ. พิจารณาทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการ พร้อมทั้งจัดส่งผลการทบทวนฯ ให้กับ ฝพธ.												
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ฝวบ.ฝบพ.
													ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง												
	กฟต.2 43 แห่ง												
	(ปี 2562 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 17 แห่ง, กฟส. 26 แห่ง)												
	(รออนุมัติของท่าน ผวก.)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		-					คณะทำงาน
	กฟภ. กำหนด												กฟข.
	เป้าหมาย ไตรมาส 1, 3												
	6. ขยายผลให้ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย. ได้รับการรับรองมาตรฐ	100%		-		-		-					คณะทำงาน ต.2.
	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก												กฟฟ. ชั้น 1-3,
	(Government Easy Contact Center : GECC)												กฟส.,กฟย.
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่หมดอายุการรับรอง,กฟส. 10 แห่ง												
	ยกเว้นอาคารเช่า,กฟย.เขตละ 2 แห่ง												
	กฟต..2 รวม 13 แห่ง												
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-		-		60%		-					
	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)												
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด												
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ												ทุก กฟฟ.
	02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box												กรท.(ผสบ.)
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	Smile Box												
	8. ให้มีการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กฟฟ.ชั้น 1-3,
	Smile Box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม			(100 ราย)				(100 ราย)					กฟส.
	และตามที่ กฟภ. กำหนด												
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)												
	การดำเนินงาน												
	01 ผู้รับผิดชอบ ของ แต่ละ กฟฟ. นำผลการประเมินความพึงพอใจ												
	ของลูกค้าที่ต่ำกว่าระดับ 3 (ม.ค.- มิ.ย. 100 ราย												
	ก.ค.-ธ.ค. 100 ราย) โดยวิธีการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม												
	และบันทึกข้อมูลผล ลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด												
	02 ทุก กฟฟ. นำผลจากการสำรวจนำขึ้นระบบอินทราเน็ต												
	ของ กฟต.2 การไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ 4												
	**กฟอ.วงส. ไม่มี smile box ใช้แบบฟอร์ม PEA-QN04												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง												กบล.(ผบธ.)
	Doing Business World Bank												ทุก กฟฟ.
	01 กฟฟ.ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จ.ภูเก็ต	≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน					
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน												
	ประเมินจากงาน 3 ประเภท ดังนี้												
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.												
	แบบต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์												
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.												
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.												
	02 กฟฟ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัดในข้อ 01 ดำเนินการภายใน	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					
	25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท												
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.												
	แบบไม่ต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์												
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A.												
	แบบต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์												
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.												
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.												
	เป้าหมาย ทุกราย, ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลา												
	ที่ กฟภ. กำหนด												
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2561	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กฟฟ.ชั้น 1-3,
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4												กฟส.,
	กฟฟ. จุดรวมงาน ประเมินจาก smile box												กบล.(ผลส.)
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04												
	เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก												
	ที่ได้รับผลสำรวจ												
	การดำเนินงาน												
	- นำผลการสำรวจฯมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง												
	การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น												
	- นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขขึ้นระบบอินทราเน็ต กฟต.2												
	การไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ 4												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer Value Preposition**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**

3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	ระดับ 4.37
3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย	ระดับ 4.40
3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่	ระดับ 4.32
3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	ระดับ 4.34
3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value	ระดับ 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**

6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4	รอค่าเป้าหมาย
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า	
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	รอค่าเป้าหมาย
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์	รอค่าเป้าหมาย
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม	รอค่าเป้าหมาย
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ	รอค่าเป้าหมาย
6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value	รอค่าเป้าหมาย
6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า	รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานรักษาฐานลูกค้า	1. นำฐานข้อมูลเสียงของลูกค้า มาค้นหาสิ่งที่ต้องนำมาปรับปรุง/	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
High Value	พัฒนากระบวนการให้บริการ ตามผลของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)												ทุก กฟฟ.
	จากฐานข้อมูล BIC SAP, VOC system และช่องทางอื่นๆ												
	เป้าหมาย ภายใน ม.ค.-ก.พ.												
	การดำเนินการ												
	01 นำข้อมูลเสียงของลูกค้า ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ												
	ข้อร้องขอ จากระบบ Bic_SAP, PEA-VOC System และจาก												
	ช่องทางอื่น ๆ ที่ กฟภ.กำหนด ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค.61 จากลูกค้า												
	4 กลุ่ม บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์,อุตสาหกรรม, อื่นๆ มาค้นหาสิ่งที่ต้อง												
	นำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ												
	2. วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการในการปรับปรุง/พัฒนา	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
	กระบวนการให้บริการ												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ก.พ.												
	การดำเนินงาน												
	01นำข้อมูลเสียงของลูกค้า High Value ของปี 2561(จากข้อ 1)												
	มาวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ												
	เช่น ข้อมูลเสียงจากงานเยี่ยมเยียนฯ,งานKAM, งานสัมมนาฯ												
	3. นำผลการวิเคราะห์มาแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาเครื่องมือ	-		1 ครั้ง		-		-					กบล.(ผลส.)
	ที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ หรือ จัดทำ QIR ปรับปรุงระบบงาน												ทุก กฟฟ.
	เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป												
	เป้าหมาย ภายในไตรมาส 2												
	การดำเนินงาน												
	01 นำผลการวิเคราะห์จัดทำ OIR เพื่อปรับปรุงระบบงาน												
	02 นำเสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนา												
	ระบบงานการให้บริการ												
แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความสัมพันธ์กับ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/												กฟฟ.ชั้น 1-3
	หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ												
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส												
	การดำเนินงาน												
	01.1 หาข้อมูล ลูกค้ารายใหม่ จาก ข้อมูล อุตสาหกรรมจังหวัด,												
	พาณิชย์จังหวัด, เทศบาลเมือง, อบต., และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	01.2 โทรติดต่อประสานงานขอเข้าพบลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น												
	เกี่ยวกับ กฟภ. เช่น ลูกค้ารับไฟจาก กฟภ.ฟีดเดอร์ไหน												
	อัตราค่าไฟที่ กฟภ.คิด การให้บริการต่างๆ ของ กฟภ., การติดต่อ												
	ประสานงานเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้ไฟ ฯลฯ												
	01.3จัดทีมเข้าเยี่ยมลูกค้า ตามวัน เวลา พร้อมมอบของที่ระลึก												
	01.4สรุปผลการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้ารายใหม่												
	ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา ที่กำหนด												
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย												กบล.(ผลส.)
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบษ.(ผปฮ.)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)												กฟฟ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์กระบวนการ												
	บริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)												
	กฟต.2 จำนวน ..... ราย(กบล.กำลังจัดทำ)												
	การดำเนินงาน												
	- พนักงาน KAMR จัดแผนการให้บริการเสริม												
	โดยกิจกรรมสำหรับให้บริการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้												
	1.ตรวจสอบระบบไฟฟ้า												
	2.ตรวจสอบข้อมูลโหลด												
	3.ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ												
	4.ตรวจหาจุดร้อน												
	5.สนับสนุนนวิทยากรสำหรับฝึกอบรม												
	6.การตรวจวัดคุณภาพ												
	7.บริการฉีดล้างลูกถ้วย												
	ลูกค้าระดับ Stategic ได้รับ 4 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-7												
	ลูกค้าระดับ Star ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-6												
	ลูกค้าระดับ Status ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-5												
	- ผลส.สรุปผลการให้บริการเสริมฯ ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวันเวลา												
	ที่กำหนด												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	03 การเยี่ยมเยือนลูกค้า												
	03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ												กบล.(ผลส.)
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ												กฟฟ.1-3 (ผวต., ผบค.)
	เป้าหมาย อข./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%					
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%					
	การดำเนินงาน												
	1. จัดทำแผนการเยียมเยือนลูกค้า ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	2. จัดทำอนุมัติแผนการเยี่ยมเยือน ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	3. บันทึกแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ลงในระบบสารสนเทศ และ												
	ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ แผนการเยี่ยมเยือน ของ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 ปี 2562 จำนวน 17 กฟฟ.												
	4. ดำเนินงานตามแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ตามแผนที่กำหนดการ												
	เยี่ยมเยือนลูกค้า โดย อข./ผู้แทน ทุกเดือน เดือนละ 1 ราย												
	5. ทำหนังสือขอเข้าเยี่ยมเยือน ส่งให้ลูกค้า ตาม วัน เวลา ที่กำหนดในแผนงาน												
	6. ติดต่อลุกค้าเพื่อยืนยันตาม วัน เวลา ที่ขอเข้าเยี่ยม และขอข้อมูลปัญหา												
	และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ. ที่จะสอบถามผู้บริหาร												
	ในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	7. เตรียมข้อมูลของลูกค้า สถิติไฟฟ้าขัดข้อง สถิติการใช้ไฟ ข้อมูลการ												
	ใช้บริการเสริมของ กฟภ. และข้อมูลต่างๆ ย้อนหลัง ไป 2 ปี												
	8. จัดประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเยี่ยมเยือน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง												
	นำข้อมูลของลูกค้า มาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารในการ												
	ตอบชี้แจงลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	9. จัดเตรียมของที่ระลึกให้ผู้บริหารมอบให้แก่ลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	10. บันทึกภาพ และ สรุปประเด็นหัวข้อข่าวส่งในไลน์กลุ่ม												
	11. บันทึกข้อมูลการเข้าเยี่ยมเยือนลูกค้า ในแต่ละครั้ง ในระบบสารสนเทศ												
	พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้า หรือการแก้ไขปัญหาให้หลังจาก												
	การเข้าเยี่ยมเยือน												
	12. สรุปผลการเข้าเยี่ยมเยือนของผู้บริหาร (อข./ผู้แทน, ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)												
	จำนวน 105 ราย/ไตรมาส ให้ ฝวธ.ภ4 ตาม วัน เวลา ที่กำหนด												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.), กฟฟ.1-3, กฟส.
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง												
	(ไม่มีกิจกรรมในคู่มือ KAMT 2561)												
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กฟฟ.1-3(KAMR), กบล.(ผลส.)
	การดำเนินงาน	(เดือนละ 1 ครั้ง)											
	- กฟข., กฟฟ.(ผวต./ผบค.) ดำเนินการบันทึกแผน/ผลการเยี่ยมเยือน												
สรุปสารสนเทศเสียงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคั	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
ตามการประเมินผลของ Tris ปี 2561	ของลูกค้า และแนวทางปรับปรุงแก้ไข												
	การดำเนินงาน												
	- ผลส. สรุปผลการดำเนินงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อกำหนดแผนงานต่อไป												
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value (50 %)	100%		100%		100%		100%					กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย กฟต.2 จำนวน 44 ราย (จาก 87 ราย)												กบล.(ผลส.)
	การดำเนินงาน												
	03.2.1 กบล.(ผลส)จัดทำบันทึกแจ้งให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทราบจำนวน												
	ลูกค้าที่เข้าเยี่ยมเพื่อทำแผนเข้าเยี่ยมและบันทึกในระบบ Bic_Sap												
	จำนวนลูกค้าระดับ H ที่ กฟฟ. ต้องจัดแผนเข้าเยี่ยมดังนี้												
	15.กฟอ.เวียงสระ 1 ราย												
	รวม 48 ราย												
	03.2.2 กฟฟ. จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.												
	03.2.3 ผลส.สรุปผลการเยี่ยมให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ	100%		100%		100%		100%					กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย ทุกไตรมาส												กบล.(ผลส.)
	กฟต.2 จำนวน 416 ราย												
	การดำเนินงาน												
	ทุก กฟฟ.จัดทำแผนเข้าเยี่ยม และบันทึกแผนการเยี่ยมในระบบ												
	Bic_Sap (CRM)												
	03.3.1พนักงาน KAMR จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.												
	03.3.2กบล.(ผลส.)สรุปผลการเยี่ยมให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี												11 กฟฟ.จุดรวมงาน
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)												
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา	.... กฟฟ.		.... กฟฟ.		.... กฟฟ.		.... กฟฟ.					
	โดยให้พิจารณาโซนเพื่อจัดทำแผนสัมมนาลูกค้ารายใหญ่												
	ในลักษณะ Cluster												
	กฟต.2 จำนวน 11 แห่ง												
	การดำเนินงาน												
	04.1.1 จัดทำแผนการสัมมนาฯ ประจำปี ของ กฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์ และขออนุมัติ												
	04.1.2 ดำเนินการจัดสัมมนาฯ ตามแผนที่กำหนด ในไตรมาส 2-4 จำนวน 11 กฟฟ.												
	โดยเลือกรูปแบบการจัดให้เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่												
	04.1.3 ทำหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมงานสัมมนาฯ ไม่ต่ำกว่า 30 ราย/กฟฟ. สำหรับ กฟฟ.												
	ที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ จะเชิญลูกค้าเข้าร่วมด้วยในพื้นที่ กฟฟ.ใกล้เคียง โดยหนังสือตอบรับการ												
	เข้าร่วมงานให้ แต่ละ กฟฟ.เป็นผู้ติดต่อกับลูกค้า เพื่อสรุปปัญหาข้อซักถามต่างๆของลูกค้า												
	04.1.4 จัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้าร่วมงานสัมมนาฯ												
	04.1.5 จัดเตรียมสถานที การจัดงานสัมมนาฯ												
	04.1.6 ติดต่อวิทยากรที่เชิญมาบรรยายในงานสัมมนาฯ												
	04.1.7 จัดทำหนังสือเชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมงานสัมมนาฯ												
	04.1.8 เชิญนักข่าวท้องถิ่น ทำข่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ												
	04.1.9 เตรียมแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการจัดสัมมนาฯ ให้ลูกค้ากรอกผลประเมินฯ												
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	การดำเนินงาน												
	04.2.1 รวบรวมผลสำรวจจากการจัดสัมมนาฯแต่ละครั้ง โดยนำผลการจัดงานสัมมนาฯ												
	ในแต่ละครั้ง มาวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อปรับปรุงการจัดสัมมนาฯ												
	ในครั้งต่อไป												
	04.2.2 สรุปผลจากการวิเคราะห์ ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส เริ่ม ไตรมาส 2												
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												
	05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)												กฟฟ.ชั้น 1-3
	การดำเนินงาน												
	05.1.1 กบล.(ผลส.) สรุปผลการดำเนินงานให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	06 ให้มีการบริการดูแลลูกค้ารายสำคัญที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตาม	100%		100%		100%		100%					กฟฟ.ชั้น 1-3
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ												กบล.(ผลส.)
	(Key Account Management:KAMT)												
	เป้าหมาย ดำเนินการรายงานทุกครั้งที่เข้าพบลูกค้า												
	(ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีลูกค้ากลุ่มเสี่ยง)												
	2. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP												
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กวว.(ผสอ)
	(ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีการสูญเสียลูกค้า ให้กับ SPP)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข./กฟพ	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง												กฟพ.ชั้น 1-3
	(ไม่มีในคู่มือ KAMT 2561)												
	4. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAMR	-		-		1 ครั้ง		-					call center
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center												กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย KAMR ประจำ กฟพ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง												KAMR ประจำกฟพ.ชั้น 1-3
	กฟต.2 1 ครั้ง (KAMR ..... ราย)												
	การดำเนินงาน												
	01 จัดทำหนังสือขอให้ พนง.KAMR ส่งรายชื่อลูกค้า และเบอร์โทร ติดต่อประสานงาน												
	พร้อมทั้งชื่อ พนง.KAMR ที่ดูแล ลูกค้า เพื่อจัดส่งให้ กบท. รวบรวมข้อมูลส่งให้ 1129												
	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจลูกค้าทุกราย												
	02 ส่งผลสำรวจความพึงพอใจฯประจำปี 2561 ให้ แต่ละ กฟพ.ทราบ พร้อมทั้งให้ชี้แจง												
	สาเหตุจากการสอบถามลูกค้า ปรากฏว่าลูกค้าไม่รู้จัก พนง.KAMR และให้ พนง.KAMR												
	ติดต่อเข้าพบลูกค้าที่ไม่รู้จัก เพื่อแนะนำตัว และทำหนังสือแจ้ง กบล.ผลส.												
	03 จัดทำสรุปผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสำรวจฯของ 1129 ให้ ฝวธ.ภ4												
	5. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	-		-		1 ครั้ง		-					กบญ.(ผตป.)
	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า												ทุก กฟพ.
	เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง												
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 200 ราย/ไตรมาส)												
	การดำเนินงาน												
	สรุปผลการดำเนินงาน ส่ง ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	01 นำผลสำรวจลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม กฟพ.ชั้น 1-3 (17 กฟพ.)												
	สรุปแยกตามประเภทการใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าเขตละ 200 ราย/ไตรมาส												
	02 นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละราย มาประเมิน												
	คะแนนตามระดับความพึงพอใจ โดยแยกแต่ละประเภทการใช้บริการ												
	ของแต่ละ กฟพ.												
	03 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้ ฝวธ.(ภ4)ทุกไตรมาส												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	7. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน												ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 400 ราย)												
	การดำเนินงาน												
	01 แบ่งการสอบถามความพึงพอใจ ตามกลุ่มของลุกค้า 4 กลุ่ม 3 ประเภท คือ												
	1.ขอขยายเขตแรงต่ำ												
	2.ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์												
	3.ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย												
	02 ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ แต่ละ กฟฟ.												
	จากระบบ SAP ข้อมูลที่ต้องการคือ หมายเลข CA, วัน-เดือน-ปี การขอใช้ไฟ,												
	ชื่อลูกค้า, เบอร์โทรศัพท์, ประเภทการขอใช้ไฟครั้งแรก (สำหรับการหาข้อมูลลูกค้า												
	จะต้องมีการเผื่อจำนวนราย เนื่องจาก บางรายไม่สามารถติดต่อได้)												
	03 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ 15 วัน ดังนี้												
	03.1 ขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.2 ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.3 ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 4 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 340 ราย)												
	โดยเป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี สำหรับ ต.2 รวม 440 ราย/ปี												
	ผลส.ทำการสอบถามความพึงพอใจลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกไตรมาส												
	ไตรมาสละ 111 ราย เฉลี่ยเดือนละ 37 ราย												
	04 กรอกข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจลงแบบฟอร์ม ที่กำหนด												
	05 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าแต่ละราย เฉลี่ยเป็นคะแนน												
	ความพึงพอใจ แยกแต่ละ กฟฟ.												
	06 สรุปผลการสำรวจฯ ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด												
แผนงานหลักที่ 9 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารการจัดการ	-		-		1 ครั้ง		-					กบล.(ผลส.)
ให้กับลูกค้า	ข้อร้องเรียน และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3												ทุก กฟฟ.
	การดำเนินงาน												
	1.1 ผลส.จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดประชุม												
	1.2 ชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.2												
	และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ให้ทุก กฟฟ.รับทราบ												
	1.3 รายงานผลการประชุม ให้ผู้บริหารรับทราบ												
	(สำหรับการจัดประชุมอาจจะมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	"เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."												
	โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน												
	และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน)												
	(รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายเวลาที่กำหนดดังนี้												
	เป้าหมาย รายงานไตรมาสละ 1 ครั้ง												
	วิธีการปฏิบัติ												
	2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกฟต.2												
	2.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร												
	จัดการข้อร้องเรียน ทุก กฟฟ. และการบริหารจัดการข้อเรียนเรียนตามคู่มือ												
	2.3 จัดประชุมคณะกรรมการฯ ของ กฟต.2 และ ผจก.กฟฟ.จุดรวมงาน												
	และส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน												
	2.4 ผลส. สรุปรายงานผลการชี้แจงและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกเดือน												
	การดำเนินงาน ประเด็นทั่วไป พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน ตอบเป็น												
	ลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน												
	1.ผลส.จัดทำหนังสือชี้แจงให้ ทุก กฟฟ.รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติ												
	เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System												
	2.ผลส. ตรวจสอบการติดต่อลูกค้ากลับภายใน 5 วัน ของ ทุก กฟฟ. ถ้าพบ กฟฟ.ใด												
	รับเรื่องแล้วยังไม่ได้ติดต่อลูกค้ากลับ และใกล้ครบกำหนด 5 วัน จะแจ้งให้ กฟฟ.นั้น ๆ												
	ดำเนินการทันที โดยทางโทรสาร และ กลุ่มไลน์												
	3.สรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	การดำเนินงาน ปิดข้อร้องเรียน ครึ่งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน												
	1.ผลส.จัดทำหนังสือชี้แจงให้ ทุก กฟฟ.รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติ												
	เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System โดยจะกำหนดให้ ในไตรมาส 1-2												
	เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในระบบ จะต้องดำเนินการปิดภายใน 15 วัน เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์												
	ที่ กฟภ.กำหนด												
	2.ผลส.ตรวจสอบระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ได้ ภายใน 15 วัน												
	และ ถ้าพบ กฟฟ.ใดใกล้ถึงกำหนดเวลา จะแจ้งให้ทราบก่อนถึงวันที่กำหนดโดยทางโทรสาร												
	และทางกลุ่มไลน์												
	3. ผลส.ตรวจสอบการแนบเอกสารการปิดข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ของทุก กฟฟ.												
	ในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA- VOC System												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	01 สำรวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)												
	- มีการสำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียนทุกครั้งในแบบฟอร์ม VOC 04												
	02 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.ผลส.
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center												
	เป้าหมาย กฟต.2 4 ครั้ง (ไตรมาสละครั้ง)												
	การดำเนินงาน												
	02.1 นำผลการสำรวจความพึงพอใจ จาก 1129 ที่โทรศัพท์สอบถามลูกค้า												
	ทุกรายที่ร้องเรียนเข้ามาและเมื่อได้รับการแก้ไขปัญหาจาก กฟภ.ไปแล้ว มีความพึงพอใจ												
	ต่อการให้บริการของ กฟภ.แค่ไหน มาสรุปและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้												
	บริการต่อลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น												
	02.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะกรรมการฯ,
	คุณภาพไฟฟ้า โดยเสนอวิธีการแก้ไข												กบล.(ผลส.),
	เป้าหมาย ทุกเขต ไตรมาสละ 1 ครั้ง												ทุก กฟฟ.
	การดำเนินการ												
	3.1 คณะกรรมการฯ ร่วมกับ ทุก กฟฟ. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น												
	พร้อมหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน												
	3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน นำเสนอ ฝวธ.ภ4												
	ทุกไตรมาส ตามวันเวลาที่กำหนด												
	4. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน โดย VOC Alert bot												ทุก กฟฟ.
	การดำเนินการ												
	4.1 มีการติดตามข้อร้องเรียนกับ กฟฟ.หน้างาน ประสานงาน												
	ความคืบหน้าในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน												
	ก่อนจะมีการแจ้งเตือนใน VOC Alert Bot												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 10 งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAMR	-		-		1 ครั้ง		-					ฝวธ.(ภ4)
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	ของ ภาค 4												กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต												
	ฝวธ.ภ4 เป็นผู้ดำเนินการจัดประชุม												
	- เพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน KAMR และวิธีปฏิบัติตาม												
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ KAMT 2561												
	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด												
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)												
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.,
	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน												กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส												
	Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบล.												
	กบล.รายงาน สายงาน ว.,วศ.												
	การดำเนินงาน												
	01.1 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.สรุปผลการตรวจวัดแรงดัน เกี่ยวกับ ไฟตก ไฟดับ												
	ไฟกะพริบ ไฟเกิน ณ จุดซื้อขาย ที่ลูกค้าแจ้งทุกช่องทาง ของการรับฟังเสียงของลูกค้า												
	(PEA VOC System)												
	01.2 สรุปการรายงานผลการตรวจวัดแรงดันฯ จากข้อมูลที่ ทุก กฟฟ. ส่งมา กับระบบ												
	รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)												
	01.3 จัดส่งข้อมูลการสรุปผลการวัดแรงดันฯ ให้ สายงาน ว., วศ. ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา												
	ที่กำหนด												
	02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความเพียงพอ	-		-		1 ครั้ง		-					กปบ.(ผวว.)
	02.1 รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายที่มีโหลดเกินพิกัด												
	02.2 รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลด												
	เกินพิกัด โดยเรียงลำดับจากปัญหามากไปหาน้อย												
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายปี (1 ครั้ง)												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer Value Preposition**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.)

4. เป้าหมาย
6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.)

7. เป้าหมาย
รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1) ลงทุน**	**(2) ทำการ**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**				
<u>แผนงานหลักที่ 11</u> แผนงานการดำเนินงาน	1. การลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟฟ. และอัพเดท	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ให้เป็นปัจจุบัน												กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละครั้ง												
	01 จัดทำแผนงานการสำรวจลงข้อมูล TAMS และแผน	1 ครั้ง											กบล.(ผธท.)
	การเบิกจ่ายงบประมาณแจ้ง กบล.(ธท.) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังสำรวจ												กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
	ไม่แล้วเสร็จ												
	02 ติดตามผลการลงข้อมูล และตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	ที่ได้รับการจัดสรร												
	03 อัพเดทการลงข้อมูลในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
	04 วิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากการคิดค่าบริการพาดสาย และติด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	อุปกรณ์ในระบบ TAMS เพื่อให้เรียกเก็บค่าบริการได้ครบถ้วน												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	2. การดำเนินการหรายได้จาก C02.2 ให้ได้ตามเกณฑ์												
	ที่ กฟภ. กำหนด												
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง												
	01 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายใหญ่ที่มี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	หน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็น												ทุก กฟฟ.
	ฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด												
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												
	02 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย เช่น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	LINE@ ประจำการไฟฟ้า, Line KAM												ทุก กฟฟ.
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												
	03 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ลงในระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	Bic-SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง												ทุก กฟฟ.
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												
	04 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหารายได้ C02.2 จาก	1 ครั้ง		-		-		-					กบญ.(ผบส.)
	ผลของปีที่ผ่านมา												กบล.(ผบธ.)
													ทุก กฟฟ.

Goal

ร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไ -
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | **4. เป้าหมาย**

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)	ร้อยละ 6.18
3.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)	31,316 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | **7. เป้าหมาย**

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์	รอค่าเป้าหมาย
6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	ร้อยละ 6.18
6.3 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2	รอค่าเป้าหมาย
6.4 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	รอค่าเป้าหมาย
6.5 ประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA	รอค่าเป้าหมาย
6.6 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)	รอค่าเป้าหมาย
6.7 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	ร้อยละ 96
6.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
<u>แผนงานหลักที่ 1</u> แผนงานสนับสนุนการสร้าง	1. วิเคราะห์ผลดำเนินงานในปี 2561 และกำหนดเป้าหมาย	-		1 ครั้ง		-		-					กบล., กบญ.
รายได้ธุรกิจเสริม	ประจำปี 2562 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง	(รอผลการดำเนินงานปี 2561 ทั้งปี เพื่อเป็นข้อมูลกำหนดเป้าหมาย ปี 2562 คาดว่ากำหนดเป้าหมายประมาณเดือน เม.ย.2562)											
	2. ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม ปี 2562												ทุก กฟฟ.
**** รอค่าเป้าหมาย*	(15 บัญชี)												กบล.(ผบธ.)
	2.1 ประชุมติดตามสถานะการให้บริการธุรกิจเสริมประจำไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	2.2 ดำเนินการ/ให้บริการธุรกิจเสริม	(ตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์)									0.150		กบล.(ผบธ.)
	- งานขยายเขตระบบไฟฟ้า C02.2												
	- งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า Service Package												
	2.3 จัดตั้งทีมงานบำรุงรักษา Service Package	1 กฟฟ.		1 กฟฟ.									กบล.(ผวฟ.)
	เพิ่มเติม ได้แก่ กฟจ.ตรัง, กฟฟ.ป่าตอง และ กฟฟ.อื่นๆ	(กฟอ.วงส.ไม่เกี่ยวข้อง)											กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง
	2.4 จัดส่งผู้ปฏิบัติงานเข้าอบรมหลักสูตรการใช้งานกล้องส่อง-			1 ครั้ง									กบล.(ผบธ.)
	ความร้อน level 1 ที่ วสท. (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีกล้องส่องความร้อน)												กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง
	2.5 สรุปรายงานผล/วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กบญ.(บต.,บส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	3. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	32%		32%		32%		32%					กบญ.(ผบส.)
	ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม												ทุก กฟฟ.
	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2												
****รอค่าเป้าหมาย*	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32												
	ปี 2562 ระดับ 5 =												
	กฟอ.เวียงสระ	32%		32%		32%		32%					
	4. ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ	90%		90%		90%		90%					กบญ.(ผบต.)
	ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา												ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90												
	ปี 2562 ระดับ 5 =												
	5. ควบคุมประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	ให้กับผู้ใช้ไฟ C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA												กบล.(ผบธ.)
	เป้าหมาย ปี 2561 ต.2 = 60%												
	ปี 2562 ต.2 =												
	5.1 ประชุมติดตามสถานะการควบคุมประสิทธิภาพส่วนแบ่ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	การตลาด												กบล.(ผบธ.)
หมายเหตุ	6. เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%		50%		80%		100%					ทุก กฟฟ.
**ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้ของ ผธท.กบ	เป้าหมาย ต.2 = 125.025 ล้านบาท (เป้าหมาย ภ4)												กบล.(ผธท.)
(ผปช.กบญ.ต.2บันทึกบัญชีรับรู้รายได้ในแต่ละเดือ	***เป้าหมาย กฟต.2 =127.400 ล้านบาท	25%		50%		80%		100%					กบญ.(ปช.,บต.)
	กฟอ.เวียงสระ เป้าหมาย 2,873,786.29 บาท	0.718		1.437		2.299		2.874					
		ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.					
	01 ตรวจนับเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2563	-		-		-		100%			0.392	(ค่าน้ำมัน)	กฟฟ.1-3(ผปบ.)
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2562												
	(กฟฟ.ต้นสังกัด ตรวจนับให้ กฟย.)												
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร	100%		-		-		-					กฟฟ.1-3(ผปบ.)
	บนเสาไฟฟ้าของปี 2562 ภายในไตรมาสที่ 1/2562												กฟส.(ผกป.)
	02.1 ตั้งหนี้	ภายใน15 ม.ค.											
	02.2 รวบรวมใบแจ้งหนี้จาก กฟฟ.	ภายใน 31 ม.ค.											กบล.(ผธท.)
	02.3 จัดทำบันทึกแจ้ง กบท.กฟภ.	ภายใน 31 ม.ค.											กบล.(ผธท.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
	03 สุ่มตรวจนับจำนวนเสาไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง	1 แห่ง		1 แห่ง		1 แห่ง		1 แห่ง			0.122		กบล.(ผธท.)
	ของการเรียกเก็บค่าบริการเช่าพาดสาย												
	เป้าหมาย สุ่มตรวจไตรมาสละ 1 กฟฟ.จุดรวมงาน												
	7. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	20%		40%		70%		100%					กชข.(ผบน.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระให้ได้ 100%												ทุก กฟฟ.
	***(ณ 20พ.ย.2561 ลูกหนี้คงเหลือ 6,737,200.45 บาท)												
	(ณ 20 พ.ย. 2561 กฟอ.วงส.ไม่มีลูกหนี้คงค้างชำระ)												
	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ												กชข.(ผบน.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีปัจจุบัน(ปี 2562)ให้ได้ 100%												ทุก กฟฟ.
	8.1 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีแรก (ระหว่างปี 1 ม.ค.-31 ธ.ค.)	100%		100%		100%		100%					
	(**ต้องชำระเงินภายใน 45 วัน หลังจากรับใบแจ้งหนี้)	(1ตค.-31ธค.61)		(1 มค.-31มีค.62)		(1เมย.-30มิย.62)		(1 กค.-30กย.62)					
	(หมายถึง อนุมัติให้ลูกค้าพาดสายและออกใบแจ้งหนี้ในเดือน ตค.-ธค.61 ต้องจัดเก็บให้ได้ 100%ในไตรมาส 1/2562....)												
หมายเหตุ	8.2 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีที่ 2 ในปี 2562 (รายเก่า)	70%		80%		90%		100%					
*ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้ของ ผธท.กบ	***เป้าหมาย กฟต.2 =127.400 ล้านบาท												
	กฟอ.เวียงสระ เป้าหมาย 2,873,786.29 บาท	2.012		2.299		2.586		2.874					
		ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.					
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพ	1. กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	1 ครั้ง		-		-		-					กปง.
การใช้จ่ายตามมาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย	ของหน่วยงานภายในสายงาน	(กปง.เรียกประชุมเพื่อกำหนดเกณฑ์ประเมิน ประมาณเดือน มี.ค62 และผงป.กชข.ต.2 จะนำมากำหนดเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานในเดือน เม.ย.62)											
	2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กชข.(ผงป.)
	ที่ ผวก. อนุมัติ เป้าหมายไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรร												ทุก กฟฟ.
	3. สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กชข.(ผงป.)
													ทุก กฟฟ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
	4. ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กบญ.(ผบส.)
***** รอค่าเป้าหมาย**	(Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง												ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟอ.เวียงสระ 2.48 ล้านบาท	0.62		**1.24**		1.86		2.48					
		ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.					
	หมายเหตุ ตั้งแผนโดยอ้างอิงตามค่าเกณฑ์ประเมินปี 2561 ซึ่งค่าเกณฑ์ประเมินปี 2562 รออนุมัติ ผวก.												
	5. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ภ.4 ให้เป็นไปตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ฝวธ.(ภ4)
	ค่าเป้าหมาย งบประมาณที่ได้รับจัดสรร												
	เป้าหมาย												
	6. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ต.2 ให้เป็นไปตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กชข.(ผงป.)
	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร												ทุก กฟฟ.
***** รอค่าเป้าหมายจริง**	กฟต. 2 ระดับ 2 =1,408.20 ลบ. ระดับ 5=1,314.963 ลบ.												
	หมายเหตุ ระดับ 2 เท่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร												
	ระดับ 5 ใช้น้อยกว่างบที่ได้รับจัดสรร 6.62 %												
	*** กำหนดค่าเกณฑ์ระดับ 5 ให้ กฟฟ.												
	กฟอ.เวียงสระ ระดับ2 = 25.962 ล้านบาท												
	ระดับ5 = 24.243 ล้านบาท												

Internal Pro

ร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Internal Process**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Operation Management
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

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 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
6.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
6.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
6.4 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 ปี 2562**									**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**รวม**	**(1)ลงทุน**	**(2)ทำการ**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**					
<u>แผนงานหลักที่ 12</u> โครงการการควบคุมระยะไกลของสถานีไฟฟ้าจาก	1.การติดตั้งระบบควบคุมระยะไกลของสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม													
ศูนย์สั่งการ (ทั้งสถานีฯ ถาวร และสถานีฯชั่วคราว ที่มีความพร้อมสามารถ	<u>01 สถานีไฟฟ้าถาวร</u>													
ควบคุมได้ทุกสถานีฯ 100%)	กฟต.2 ..... สถานีไฟฟ้า													
	<u>02 สถานีไฟฟ้าชั่วคราว</u>													
	กฟต.2 .....2..... สถานีไฟฟ้า (สฟ.ภูเก็ต5 ชั่วคราว, สฟ.สมุย3(ชั่วคราว)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	2. การตรวจสอบความพร้อมในการใช้งาน ระบบควบคุมระยะ													
	ไกลของสถานีไฟฟ้าที่ติดตั้งใช้งานแล้วตามวาระ ทุกไตรมาส													
	01 สถานีไฟฟ้าถาวร ทุกแห่ง													
	กฟต.2 = 37 สถานีไฟฟ้า													
	NTA, NTB, PPN, KNA, KNAHV, KCD, BOB, BOA, PPA, PPB, CAY, WSA,													
	TRA, LRA, YTK, TSA, KTM, KBA, KBAHV, KBB, ALA, PGA, TMG, BKO,													
	KUR, KMA, KMB, KFA, TYI, PKA, PKB, PKC, TLG, TLH, KRN, PAT, TPA													
	02 สถานีไฟฟ้าชั่วคราว ทุกแห่ง													
	กฟต.2 = 5 สถานีไฟฟ้า													
	PKU, TLU, KFU, KMU, CLA													
	3. สรุปรายงานผลตามข้อ 1-2 และเสนอแนวทางใน													
	การปรับปรุงแก้ไข ทุกไตรมาส													
แผนงานหลักที่ 13 โครงการการควบคุมระยะไกลของสวิทช์ RCS ที่มีความ	1. งานตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ติดตั้งใช้งานแล้วตามวาระ													
พร้อมสามารถควบคุมได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวน RCS ที่มี	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)													
	01 FRTU (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)													
	กฟต.2 = 745 ชุด (รวม non 59 ตัว) (RCS 32 R 23 AVR 4)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	02 อุปกรณ์ RCS (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)													
	กฟต.2 = 582 ชุด													
	03 Mar Master (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)													
	กฟต.2 = 58 ชุด													
	04 Mar Remote (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)													
	กฟต.2 = 736 ชุด													
	2. งานทดสอบความพร้อมใช้ FRTU ที่ติดตั้งเพิ่มเติม													
	ให้มีค่าความพร้อมใช้ไม่น้อยกว่า 90% ก่อนนำเข้าใช้งาน													
	กฟต.2 = 473 ชุด (คปศ 323 (ปี 61 100 ชุด)/													
	เกาะสมุย 15/ภูเก็ต135)													
	3.สรุปรายงานผลและเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการ													
	ดำเนินการตามข้อ 1-2 ทุกไตรมาส													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 14 โครงการประสานงานและติดตามการขอจัดสรร FRTU	1. ประสานงาน ติดตามและสรุปรายงานผลการขอจัดสรร FRTU													
เพิ่มเติมเพื่อทำ SF6 ให้เป็น RCS โดยไม่ต่ำกว่า Planning Criteria	ทุกไตรมาส													
คือ 2.5 ชุด / วงจร	กฟต.2 = 323 ชุด (คปศ)													
แผนงานหลักที่ 15 โครงการจ่ายไฟวงจรว่างเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความมั่นคง	1. สำรวจ และจัดทำแผนใช้งานวงจรว่างที่ไม่ได้ใช้งาน													
และลดจำนวนวงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ	กฟต.2 = 6 วงจร													
	ตามเอกสารแนบ om1-15.1													
	2. ก่อสร้าง และจ่ายไฟให้เป็นไปตามแผนไตรมาสละ 1 ครั้ง													
	กฟต.2 = 6 วงจร													
	KCD01, KCD03, BOB05, BOB08, NTB09, TSA10													
แผนงานหลักที่ 16 โครงการจัดทำแผนและติดตามการแก้ไขปัญหาความ	1. สำรวจ และจัดทำแผนความพร้อมในการจ่ายไฟ													
พร้อมในการจ่ายไฟของสถานีไฟฟ้าข้างเคียง กรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	กฟต.2 = 42 สถานี													
ดับทั้งสถานีฯ	NTA, NTB, PPN, KNA, KNAHV, KCD, BOB, BOA, PPA, PPB, CAY, WSA,													
	TRA, LRA, YTK, TSA, KTM, KBA, KBAHV, KBB, ALA, PGA, TMG, BKO,													
	KUR, KMA, KMB, KFA, TYI, PKA, PKB, PKC, TLG, TLH, KRN, PAT, TPA													
	KCD01, KCD03, BOB05, BOB08, NTB09, TSA10													
	2. ติดตามการแก้ไขปัญหาและรายงานผลให้เป็นไปตามแผน													
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง													
	กฟต.2 = 42 สถานี													
	NTA, NTB, PPN, KNA, KNAHV, KCD, BOB, BOA, PPA, PPB, CAY, WSA,													
	TRA, LRA, YTK, TSA, KTM, KBA, KBAHV, KBB, ALA, PGA, TMG, BKO,													
	KUR, KMA, KMB, KFA, TYI, PKA, PKB, PKC, TLG, TLH, KRN, PAT, TPA													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	KCD01, KCD03, BOB05, BOB08, NTB09, TSA10													
แผนงานหลักที่ 17 โครงการติดตามและเร่งรัดการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมตาม	1. ติดตาม เร่งรัดและรายงานผลการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม													
โครงการ Loop Line ระบบ 115 เควี	ไตรมาสละ 1 ครั้ง													
	กฟต.2 = 4 ชุด													
	ตามเอกสารแนบ om1-17													
แผนงานหลักที่ 18 โครงการตรวจตราระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้า	1 ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ ชั้น1- 3 อย่างน้อย 1 แห่ง													
ขัดข้องบริเวณ IZOZ (Inside Zero Outage Zone)	และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด													
IZOZ (Inside Zero Outage Zone) หมายถึง พื้นที่ที่ไม่ต้องการให้	กฟต.2 = 15 พื้นที่ (จุดรวมงาน)													
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเขตเมือง ได้แก่ พื้นที่ที่มีโหลดสำคัญ ประเภท														
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นและธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีปริมาณความต้องการใช้														
ไฟมาก และต้องการความมั่นคงในการจ่ายไฟสูง พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว														
ที่สำคัญ หรือ อื่นๆ มีขอบเขตระบบจำหน่ายไลน์เมนรวมไลน์แยก สถานี														
ไฟฟ้าไลน์ย่อยเริ่มตั้งแต่สถานีไฟฟ้า รวมอุปกรณ์ภายในของแต่ละฟีดเดอร์	2. สถานีไฟฟ้า													
รีโคลสเซอร์ หรือ กรณีที่ไลน์เมนที่ไม่มีรีโคลสเซอร์คิดระยะทางไลน์เมน	กฟต.2 = 42 สถานี													
10 กม. จากไปจนถึงจุดติดตั้งติดตั้งสถานีไฟฟ้าฯ รวมไลน์เมน และไลน์ย่อย														
หรือสายส่ง115 kV ทั้งไลน์														
	3. สายส่ง													
	กฟต2 = 33 วงจร 836.39 วงจร-กม.													
	เวียงสระ 1 วงจร 90.20 วงจร-กม.	22.55		22.55		22.55		22.55		90.2				ผปบ.วงส.
	ตามเอกสารแนบ OM1-18.3	วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	4. ระบบจำหน่าย													
	กฟต2 = 16 วงจร รวม 161.13 วงจร-ก.ม.													
	เวียงสระ 1 วงจร 40.53 วงจร-กม.	10.13		10.13		10.13		10.13		40.53				ผปบ.วงส.
	ตามเอกสารแนบ OM1-18.4	วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม				
	5. อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน													
	กฟต2 = 306 ชุด													
	6. ประเมิน ติดตามผลและสรุปรายงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง													
แผนงานหลักที่ 21 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	1. เก็บรวบรวมข้อมูล Recloser ตามจำนวนและวิธีการที่													
และอุปกรณ์ไฟฟ้า (Condition Base Maintenance)	กบร กำหนด (เครื่อง)													
	กฟต.2 = 384 เครื่อง													
	2. ประเมินดัชนีสุขภาพ (เครื่อง)													
	กฟต.2 = 384 เครื่อง													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	3. ทบทวน/ปรับปรุงเงื่อนไขการคำนวณดัชนีสุขภาพ (เครื่อง)													
	กฟต.2 = 384 เครื่อง													
	4. วิเคราะห์ค่าดัชนีสุภาพ (เครื่อง)													
	กฟต.2 = 384 เครื่อง													
	5.วางแผนการบำรุงรักษาเชิงสภาพ (เครื่อง)													
	กฟต.2 = 384 เครื่อง													
<u>แผนงานหลักที่ 22</u> งานควบคุมหน่วยสูญเสีย	1. ประสานงานและนำค่าเป้าหมายที่ได้รับจาก กฟภ													
(Technical / Non-Technical)	มากระจายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง													
ตามที่ กจฟ.กำหนด														
	2. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติด้าน Technical Losses													
	01 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน													
	01.1 ชั่วคราว													
	กฟต.2 = 5 สถานี													
	KCD01, KCD03, BOB05, BOB08, NTB09, TSA10													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	01.2 ถาวร													
	(ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ)													
	กฟต.2 = 37 สถานี													
	NTA, NTB, PPN, KNA, KNAHV, KCD, BOB, BOA, PPA, PPB, CAY, WSA,													
	TRA, LRA, YTK, TSA, KTM, KBA, KBAHV, KBB, ALA, PGA, TMG, BKO,													
	KUR, KMA, KMB, KFA, TYI, PKA, PKB, PKC, TLG, TLH, KRN, PAT, TPA													
	2. การตัดจ่ายไฟใหม่ ระบบ 22/33 เควี													
	กฟต.2 = 4 ฟีดเดอร์													
	KTM10, KTM03, CLA01, LRA02													
	3. การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี													
	กฟต.2 = 20 วงจร-กม.													
	ตามเอกสารแนบ OM1-22.3													
	4. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เควี Unbalance เกินกว่า													
	10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV)และ 7 MW (33 kV)													
	กฟต.2 = 12 ฟีดเดอร์													
	LRA08, TSA09, CAY09, KCD06, KMA03, KCD05,													
	WSA10, PPB10, NTB08, KBA08, TRA09, KCD02													
	01 วงจรที่มี VSPP													
	กฟต.2 = 12 ฟีดเดอร์													
	TYI02, TYI08, WSA05, WSA07, WSA09, KTM07,													
	CAY03, CAY09, ALA09, CLA01, KBA07, KBA08													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	5. ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย													
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร													
	01 แบบ Fixed													
	กฟต.2 = 3,000 kvar													
	NTA05=600 kvar, NTA06=600 kvar, NTA07=600 kvar,													
	02 แบบ Switching													
	กฟต.2 = 6,000 kvar													
	KTM03=1,500 kvar, KTM10=1,500 kvar, KMA06=1,500 kvar,													
	NTA07=1,500 kvar													
	6. อื่นๆ													
	01 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบ													
	จำหน่าย													
	- สถานีไฟฟ้า													
	- สายส่ง													
	- ระบบจำหน่าย													
	01.1 สถานีไฟฟ้า													
	กฟต.2 = 42 สถานี													
	NTA, NTB, PPN, KNA, KNAHV, KCD, BOB, BOA, PPA, PPB, CAY, WSA,													
	TRA, LRA, YTK, TSA, KTM, KBA, KBAHV, KBB, ALA, PGA, TMG, BKO,													
	KUR, KMA, KMB, KFA, TYI, PKA, PKB, PKC, TLG, TLH, KRN, PAT, TPA													
	KCD01, KCD03, BOB05, BOB08, NTB09, TSA10													
	01.2 สายส่ง													
	กฟต.2 = 784 วงจร-กม.													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	01.3 ระบบจำหน่าย													
	กฟต.2 = 103 ฟีดเดอร์													
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-6.01.3													
	02 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เควี ที่หลุดจากระบบให้													
	สามารถใช้งานได้													
	กฟต.2 = 20 ชุด													
	7. การคำนวณ Technical Loss ปีละ 1 ครั้ง													
	ตามบันทึกเลขที่ กจฟ.394/2560 ลว. 26 พ.ค.2560													
	ตามที่เกิดขึ้นจริง													
	กฟต.2 = 42 สถานี													
	NTA, NTB, PPN, KNA, KNAHV, KCD, BOB, BOA, PPA, PPB, CAY, WSA,													
	TRA, LRA, YTK, TSA, KTM, KBA, KBAHV, KBB, ALA, PGA, TMG, BKO,													
	KUR, KMA, KMB, KFA, TYI, PKA, PKB, PKC, TLG, TLH, KRN, PAT, TPA													
	KCD01, KCD03, BOB05, BOB08, NTB09, TSA10													
	8. การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดัน													
	และจัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์/เขต)													
	กฟต.2 = 4 ฟีดเดอร์													
	KTM10, KTM03, CLA01, LRA02													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	9. หม้อแปลงจำหน่าย													
	01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง)													
	กฟต.2 = 350 เครื่อง													
	เวียงสระ 24 เครื่อง	6		6		6		6		24				ผปบ.วงส.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-9.01	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง				
	02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม													
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง)													
	กฟต.2 = 6 เครื่อง													
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-9.02													
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ													
	(เครื่อง)													
	กฟต.2 = 200 เครื่อง													
	เวียงสระ 4 เครื่อง	1		1		1		1		4				ผปบ.วงส.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-9.03	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง				
	10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ													
	01 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)													
	กฟต.2 = 120 วงจร-กม.													
	เวียงสระ 4 วงจร-กม	1		1		1		1		4				ผปบ.วงส.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-10.01	วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม				
	02 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	กฟต.2 = 150 วงจร													
	เวียสระ 10 วงจร	1		4		4		1		10				ผปบ.วงส.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-10.02	วงจร		วงจร		วงจร		วงจร		วงจร				
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย													
	กฟต.2 = 24 วงจร-กม.													
	เวียงสระ 2 วงจร-กม					1		1		2				ผปบ.วงส.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-10.03					วงจร-กม		วงจร-กม		วงจร-กม				
	04 การติดตั้ง Capacitor แรงต่ำ (kVar)													
	กฟต.2 .....kvar													
	05 การตรวจสอบ/สับเปลี่ยนคาปาซิเตอร์แรงต่ำที่ติดตั้งอยู่													
	เดิมให้สามารถใช้งานได้ (ทุกชุด)													
	กฟต.2 .....ชุด													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	11. สรุปรายงานผลการดำเนินการข้อ 1-10 ทุกไตรมาส													
	12. การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ													
	ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses													
	โดยดำเนินการให้เป็นไปตามตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 9 มี.ค.													
	2560 การนำโปรแกรมสารสนเทศ U-CUBE เพื่อการจัดการจาก													
	หน่วยการใช้ไฟฟ้า มาใช้ในการควบคุมการจัดการเกี่ยวกับการ													
	ลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าและกำหนดเป็นค่าเกณฑ์วัด													
	ในการควบคุมการดำเนินงาน และ บันทึกเลขที่ กมต(บห) 2471													
	/2560 ลงวันที่ 22 พค 2560													
	01 การบริหารจัดการมิเตอร์ที่ติดตั้ง 100% ที่ผิดปกติ													
	กฟต.2 = 186,000 เครื่อง (เดือนละ 15,500 เครื่อง)													
	02 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า													
	กฟต.2 = 1 สถานี													

ร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย

กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ

ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี

ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม

Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

3.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง

กระบวนการหลัก

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

รอค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี

ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม

Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

6.2ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง

กระบวนการหลัก

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 98

รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย ปี 2562**									**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**รวม**	**(1)ลงทุน**	**(2)ทำการ**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**					
<u>แผนงานหลักที่ 23</u> งานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามที่ กรธ. กำหนด												**คณะทำงาน**
ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:													**ทุกระดับ**
	SLA) ระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ													
	(Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)													
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่าง	1		1		1		1		4				**คณะทำงาน**
	ต่อเนื่อง (ครั้ง)	ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง				**ทุกระดับ**
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการ					1				1				**คณะทำงาน**
	ให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) (ครั้ง)					ครั้ง				ครั้ง				**ทุกระดับ**

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	4. การรายงาน/การติดตาม ผลการดำเนินงาน													คณะทำงานทุกระดับ
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอฝ่าย (ครั้ง)	1		1		1		1		4				คณะทำงาน กอง
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายติดตาม ประสานงานกับระดับกอง และ	1		1		1		1		4				คณะทำงาน ฝ่าย
	สรุปผลการดำเนินงานให้ รผก. (ครั้ง)													
	03 หน่วยงานระดับสายงานติดตาม ประสานงาน รวบรวม เอกสาร บันทึก	ตามที่ กรธ. กำหนด												คณะทำงานสายงาน
	รายงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานระดับกอง ฝ่าย นำเสนอ รผก. เพื่อรวบรวม													
	และส่งให้ กรธ.													
	5. การติดตามและประเมินผล													
	01 หน่วยงานระดับกองประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment)	ตามที่ กรธ. กำหนด												คณะทำงานกอง
	และจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางระบบประกัน													
	คุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อ													
	รองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล													
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากร ที่เกี่ยวข้องตาม	ตามที่ กรธ. กำหนด												คณะทำงานฝ่าย
	แนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ													
	(QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล													
	03 หน่วยงานระดับสายงานจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากร ที่เกี่ยวข้องตาม	ตามที่ กรธ. กำหนด												คณะทำงานสายงาน
	แนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ													
	(QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	6. ข้อเสนอ/โอกาส ในการปรับปรุงกระบวนการ													
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ. กำหนด												**คณะทำงานกอง**
	ในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอฝ่าย													
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายรวบรวม และสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส ใน	ตามที่ กรธ. กำหนด												**คณะทำงานฝ่าย**
	การปรับปรุงกระบวนการระดับกอง													
	03 หน่วยงานระดับสายงานพิจารณากลั่นกรองข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ. กำหนด												คณะทำงานสายงาน
	ในการปรับปรุงหน่วยงานภายในสังกัด													
<u>แผนงานหลักที่ 24</u> แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร	1. ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา เพื่อกำหนดแนวทางและ													
(Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของ	แผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร													
เทคโนโลยีดิจิทัล	เป้าหมาย ไตรมาส 1 ทุกเดือน													
	2. จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (Work Flow Chart)													
	กำหนด SLA และ QA for SLA													
	เป้าหมาย ก.พ. - เม.ย.													
	3. วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)													
	เป้าหมาย มี.ค. - พ.ค.													
	4. นำเสนอขออนุมัติ ผวก. เพื่อการดำเนินการ													
	เป้าหมาย มิ.ย.													
	5. ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน													
	ที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ													
	เป้าหมาย เดือนเม.ย., ก.ค., ต.ค. และ ธ.ค.													

Learning & Growth

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Learning & Growth**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**	**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**4. เป้าหมาย**
SO5 Eneble for Development and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	3.1 ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล	ร้อยละ 100
ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์		3.2 ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์รและอัตรากำลัง	
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม		เพื่อรองรับการเป็น Digital Utility	ร้อยละ 100
	HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	3.3 ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	ร้อยละ 100
		เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	
		3.4 ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**7. เป้าหมาย**
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	6.1 ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล	ร้อยละ 100
	6.2 ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง	ร้อยละ 100
	เพื่อรองรับการเป็น Digital Utility	
HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	6.3 ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
แผนงานหลักที่ 27 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการ	**กิจกรรมตามแผน กฟภ. 2562**												
ปฏิบัติงาน (PMS)	1. ติดตามผล/ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ	/				/							กอก.กฟต.1-3
	ประเมินผลการปฏิบัติงาน												(ผบก.)
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ													
	2. จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อรายงานปัญหา												
	อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบประเมินผล												
	01 ตั้งคณะกรรมการ	/											
	02 จัดประชุมคณะกรรมการ			/				/					
	03 สรุปผล							/					
	3. จัดประชุมชี้แจงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	/											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 28 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและ	1. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน												
ความผูกพันของบุคลากร	ต่อองค์กร ไม่น้อยกว่าที่ปรึกษากำหนด												
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	กิจกรรมตามแผน กพก. ปี 2562												
	1. รวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ			/				/					กอก.กพต.1-3
	และความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มจากหลากหลาย												(ผบก.)
	ช่องทางทั้งที่เป็นทางการ(จากผลสำรวจ) และช่องทางอื่นๆ												
	รวมถึงตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร สำรวจแล้วทำแผนแก้ปัญหา												
	2. ติดตามการดำเนินงานตามแผนยกระดับความพึงพอใจและ			/				/					(ผบก.)
	ความผูกพันของบุคลากร												
คิดแผนกิจกรรม TRUST+E เสนอ อข.ต.2 ว่าจะจัดกิจกรรมอะไร	3. การจัดกิจกรรมส่งเสริม TRUST+E เช่น กิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง			/									(ผสส.)
คิดกิจกรรม Happy Workplace	บรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace)												
	และสร้างความผูกพันองค์กร (Engagement) งานแข่งขันกีฬา												
	ประจำปี เป็นต้น โดยให้ กพต.1-3 นำแผนกิจกรรมส่งเสริม												
	TRUST+E เสนอ รผก.(ภ4) รับทราบภายในวันที่ 14 มิถุนายน 2562												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
<u>แผนงานหลักที่ 29</u> แผนการพัฒนาบุคลากร													
	1. อบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และบรรษัทภิบาล	1 รุ่น											กอก.กฟต.1-3
	(180 คน)												(ผพอ.)
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน (1วัน)												
	พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-5												
	2. อบรมจิตวิทยาการบริการ (180 คน)			1 รุ่น									กอก.กฟต.1-3
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน 1 วัน												(ผพอ.)
	<u>พนักงาน, ลูกจ้าง Front Office</u>												
	3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office (240 คน)			2 รุ่น									กอก.กฟต.1-3
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 2 รุ่นๆละ 40 คน (2วัน)												(คณะกรรมการ
	กฟฟ.ที่ได้รับการคัดเลือก กฟภ. จำนวน 2 แห่ง												Green Office)
	4. อบรมหลักสูตร KM FACILITATOR (180 คน)			1 รุ่น									กอก.กฟต.1-3
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆ ละ 60 คน (2วัน)												(ผพอ.)
	ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง												
	5. อบรมหลักสูตร ภาวะผู้นำ (200 คน)			2 รุ่น									ฝวธ.(ภ4)
	<u>เป้าหมาย</u> 2 รุ่นๆ ละ 100 คน (2วัน)												
	ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3, รจก., ผจก.กฟส.												
	6. อบรมหลักสูตรความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดี (40 คน)			1 รุ่น									ฝวธ.(ภ4)
	<u>เป้าหมาย</u> 1 รุ่น 40 คน (2 วัน)												
	นิติกร												
<u>แผนงานหลักที่ 30</u> แผนการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้งาน	1. จัดทำองค์ความรู้ (KM) ดังนี้	/		/		/		/					**กอก.(ผพอ.)**
	01 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน												คณะทำงาน KM
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	02 ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน												
	03 ตรวจประเมิน ทบทวน และปรับปรุงคู่มือ												
	การปฏิบัติงาน												
	04 การคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อนำขึ้นระบบ KMS												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
<u>แผนงานหลักที่ 31</u> แผนงานด้านการบริหารความเสี่ยง	1. จัดตั้งคณะทำงาน	/											**ฝวธ.(ภ4)**
ของสายงาน													
	2. ประชุมชี้แจงจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสายงานฯ	/											**กบล.(ผผธ.)**
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ													
	3. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	/		/		/		/					(คณะกรรมการ)
	<u>เป้าหมาย</u> มีการดำเนินการครบถ้วนทุกไตรมาส												
<u>แผนงานหลักที่ 32</u> แผนงานด้านการควบคุมภายใน	1. จัดตั้งคณะทำงาน	/											**ฝวธ.(ภ4)**
ของสายงาน													**กบล.(ผผธ.)**
	2. ประชุมชี้แจงการควบคุมภายในที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน			/									(คณะกรรมการ)
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	(110 คน)												
	3. ติดตามและประเมินผล	/		/		/		/					
	4. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	/		/		/		/					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Learning & Growth**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Enabler for Development and Growth
SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย
ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย
และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
3.2 ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
ของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย
ร้อยละ 100
ระดับ 4.10

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย
และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
ของผู้บริหาร

7. เป้าหมาย
ระดับ 4.10

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
แผนงานหลักที่ 33 แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า	1. พัฒนาระบบให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร	/											คณะทำงานฯ
และปรับปรุงฐานข้อมูลองค์กร เพื่อการบริหารจัดการด้วย	PEA Smart Plus ระยะที่ 2 และประชาสัมพันธ์เชิงรุกเชิญชวน												PEA
เทคโนโลยีดิจิทัล (เชื่อมโยงกับ SO2 และ SO3)	ลูกค้า Download ใช้												Smart Plus
ส่วนกลางจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายมาให้													
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	2. จัดทำแผนงานการปรับปรุง			/									กรท.(ผสบ.)
	เป้าหมาย มี.ค. - มิ.ย.												กอก.(ผสส.)
	3. นำเสนอคณะกรรมการฯ ที่เกี่ยวข้อง					/							ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย ก.ค. - ก.ย.												
	4. ขยายผลและติดตามผลการพัฒนาบูรณาการกระบวนการ							/					
	และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล												
	เป้าหมาย ต.ค. - ธ.ค.												
	5. ขยายผลและพัฒนา Application เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	/		/		/		/					
	และเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Learning & Growth**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO1 Sustainability & Good Governance
ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อ
การเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน / **4. เป้าหมาย**

3.1 คะแนนประเมิน ITA	คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน
3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัย (Disabling Injury Index:√DI)	0.0975
3.3 ความสำเร็จเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้ได้ตามมาตรฐาน OECD	ร้อยละ 100
3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม	ร้อยละ 100
3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI	ร้อยละ 100
3.6 ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน / **7. เป้าหมาย**

6.1 คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ.	คะแนน 90
4.6 ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัย (Disabling Injury Index:√DI)	0.09750
4.7 ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศน์เศรษฐกิจ (Eco-efficiency)	ร้อยละ 100
4.8 ร้อยละของปริมาณกระดาษที่ลดได้	ร้อยละ 10
4.9 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ หมวด 1-6	รอค่าเป้าหมาย
4.10 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานฯ	ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
แผนงานหลักที่ 34 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้าน	1. ประชุมพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมด้าน CSR	/											
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากล	ที่สอดคล้องกับความสามารถพิเศษของ PEA												ส่วนกลาง
อย่างยั่งยืน	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1												
ส่วนกลางทำข้อ 1และ 3													
	2. จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			/									กอก.(ผสส.)
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	และชุมชนที่สำคัญทุกเขต												
	เป้าหมาย 1 ครั้ง/เขต ISO 26000												
	3. จัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามมาตรฐาน	/											ส่วนกลาง
	ISO26000 กับงาน CSR ของ กฟภ.												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1)**	**(2)**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**ลงทุน**	**ทำการ**		
<u>แผนงานหลักที่ 35</u> แผนการเสริมสร้าง	1. คำนวณค่าดัชนีการประสบอุบัติภัยของ กฟภ.	/		/		/		/					ฝวธ.(ภ4)
มาตรฐานความปลอดภัยในการ													กวว.(ผปอ.)
ปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	<u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน												คณะกรรมการ
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	2. ความปลอดภัยในการทำงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานที่												
	กฟภ.กำหนด												
	<u>เป้าหมาย</u> 100% ตามแผนงาน												ฝวธ.(ภ4)
	01 ฝึกทบทวนความรู้ความเข้าใจการทำงานด้วย												กฟต.1-3
	ความปลอดภัยและอบรมการปฐมพยาบาล												คณะกรรมการ
	01.1 พนักงานชุดเชื่อมสายไฟฟ้าแรงสูงปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/เขตละ			/									กบษ.(ผปฮ.)
	40 คน 2 วัน)												กอก.(ผพอ.)
	01.2 พนักงานฮอทไลน์ปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/เขตละ 80 คน 2 วัน)			/									
	02 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน												
	02.1 ตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต, ชุดปฏิบัติการระบบไฟฟ้า	/		/		/		/					กวว.(ผปอ.)
	(แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง), ฮอทไลน์												กปล. ต.2
	อย่างน้อย 1 ครั้ง /ทีม												
	02.2 จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย	/		/		/		/					กวว.(ผปอ.)
	และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทุก กฟฟ. จุดรวมงาน,												กปล. ต.2
	กฟข. ทุกเดือน (กปล.)												
	02.3 ฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยบหนีไฟกฟฟ.จุดรวมงาน , กฟข.			/									กฟต.1-3
	(ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี)												กวว.(ผปอ.)
													กปล. ต.2

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	3.คำนวณจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟภ. ต่อผู้ใช้ไฟ	/		/		/		/					ฝวธ.(ภ4)
	เป้าหมาย ..... ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี)												กวว.(ผปอ.)
	และรายงานทุกเดือน												
	01 แนะนำมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้	/		/		/		/					กวว.(ผมท.)
	ไฟฟ้าให้เกิดความปลอดภัยในกลุ่มผู้ใช้ไฟที่มีความเสี่ยง												กฟฟ.1-3
	จะเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก เช่น ฟาร์มเลี้ยงสัตว์												
	ฯลฯ (กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)												
	02 จัดนิทรรศการและแจกโปสเตอร์เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่อง	/		/		/		/					กฟต.1-3
	การใช้ไฟฟ้าและรณรงค์ความปลอดภัยในเทศกาลต่างๆ												การไฟฟ้าจุดรวมงาน
	ของหน่วยงานราชการอย่างน้อย 1 ครั้ง(กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)												
	03 จัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุจากระบบจำหน่ายที่ทำให้ผู้ใช้ไฟ	/		/		/		/					กฟต.1-3
	เสียหาย ทุกเดือนและรายงานทุกไตรมาส												กวว.(ผปอ.)
	04 ประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อโฆษณา วิทยุหรือโทรทัศน์,เคเบิล	/		/		/		/					กฟต.1-3
	ท้องถิ่น เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า												การไฟฟ้าจุดรวมงาน
	(กฟฟ.จุดรวมงาน., กฟข. อย่างน้อยเดือนละครั้ง)												
	4.ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture (PSC Activity)	/		/		/		/					ทุก กฟฟ.
	ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุม												กวว.(ผปอ.)
	ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ภาคสนามทุกกลุ่ม ทุกหน่วยงาน												
	ด้วยกิจกรรม “มือชี้ ปากย้ำ” หรือ KYT และ												
	Safety Talk ทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน												
	01 อบรมให้ความรู้แก่พนักงานและคนงาน												
	02 กิจกรรม Warm Up ก่อนการปฏิบัติงาน												
	03 กิจกรรม Safety Talk												
	04 ตรวจความพร้อม (Inspection) ก่อนออกปฏิบัติงาน												
	05 กิจกรรม KYT (ณ จุดในสำนักงานและจุดปฏิบัติงาน)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	5.สำรวจเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับความ	/											ทุก กฟฟ.
	ปลอดภัยในการปฏิบัติงานและจัดทำแผนจัดหา												กวว.(ผปอ.)
	ทุกหน่วยงาน												
	6.จัดหา จัดสรร เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์			/									กฟต.1-3
	ที่สำคัญให้พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงอุปกรณ์												กวว.(ผปอ.)
	ป้องกันอันตรายจากการทำงาน และอุปกรณ์คุ้มครอง												
	ความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective												
	Equipment) ให้มีครบทุกการไฟฟ้าอย่างเหมาะสม												
	7. สรุปรายงานผลระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของ กฟภ.	/		/		/		/					กฟต.1-3
	PEA Safety Management System : PEA-SMS												กวว.(ผปอ.)
	รายงานผลทุกไตรมาส												กปล. ต.2
	8. จัดทำระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย มอก.18001	/		/		/		/					กฟต.1-3
	ชุดปฏิบัติการระบบไฟฟ้า												ฝปบ., ฝวบ.
	เป้าหมาย เขตละ 1 กฟฟ.(ผปบ.กฟจ.) กฟอ.ทุ่งสง												กวว.(ผปอ.)
													กฟอ.ทุ่งสง
แผนงานหลักที่ 36 แผนการดำเนินงานตามระบบ	จัดประชุมชี้แจงเกณฑ์วัดผลดำเนินงานตามกระบวนการ	1 ครั้ง											คณะทำงาน SEPA
ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)	SEPA หมวด 1-6												หมวด 1-6
	เป้าหมาย ไตรมาส 1												เป็นผู้รายงาน
	ตามระยะเวลาที่กำหนด												ฝวธ.(ภ4)
													กฟต.1-3
แผนงานหลักที่ 37 แผนงานบริหารปัจจัยขับเคลื่อน	1. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กรตามระบบประเมินผล	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ฝวธ.(ภ4)
เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร	คุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)หมวด 1-6												กฟข.
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง												คณะทำงาน SEPA
													หมวด 1-6

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								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 38 แผนงานการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส	1. สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 และทบทวนแผนการดำเนินงาน	1 ครั้ง											กฟข.
	ปี 2562												คณะกรรมการ
	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												ไฟฟ้าโปร่งใส
	กฟต.1 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												
	กฟต.2 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												
	กฟต.3 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												
	2. ติดตามและสรุปประเมินผลการดำเนินงาน			1 ครั้ง				1 ครั้ง					กฟส.
	เป้าหมาย 2 ครั้ง/ปี (ไตรมาส 2 และ 3)												คณะกรรมการ
													ไฟฟ้าโปร่งใส
แผนงานหลักที่ 39 โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	**(อนุมัติ ผวก. ลว. 9 มี.ค. 2561)**												
ตามรูปแบบ "ท่ามะกาโมเดล" ประจำปี 2561-2563	กิจกรรมชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA					/							กอก.(ผสส.)
	1. จัดกิจกรรมให้ความรู้นักศึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย												
เป้าหมาย= 1 ชุมชน/เขต	2. กิจกรรม PEA-ประชาร่วมใจระบบไฟมั่นคง												
รอการคัดเลือกชุมชนที่จะจัดกิจกรรม	3. กิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ												
	ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษา												
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	4. กิจกรรมบันทึกนักประหยัดตัวน้อย												
	5. การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง												
	ประหยัดและปลอดภัย โดยให้มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง												
	ระบบเกิดประสิทธิผลเชิงประจักษ์												
	- ติดตามและสรุปประเมินผล							/					กอก.(ผสส.)
แผนงานหลักที่ 40 โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่	จัดกิจกรรมออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ร่วมกับนักศึกษา วปอ.			/									กฟต.1-3
กฟต.2 จัดกิจกรรมเดือนเมษายน ณ กฟอ.ตะกั่วป่า	รุ่นที่ 27 มูลนิธิแสง-ไช้กี่ เหตระกูล และ นสพ.เดลินิวส์												กอก.(ผสส.)
	ตรวจรักษาประชาชนในพื้นที่ ชนบทที่ห่างไกล												
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	เป้าหมาย : กฟต.1 จำนวน 1 ครั้ง(ใหญ่), เขตละ 1 ครั้ง(ย่อย)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 41 แผนงานช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัยพิบัติ	1. จัดหาถุงยังชีพ เครื่องนุ่งห่มกันหนาว น้ำดื่ม หรือสิ่งของ												กอก.(ผสส.)
	ต่างๆ มอบให้ผู้ประสบภัยพิบัติ (ไตรมาส 1-4)												
	2. จัดกิจกรรม PEA ฟื้นฟูระบบไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟ												
	เป้าหมาย ทุกพื้นที่ที่เกิดภัยพิบัติ												
แผนงานหลักที่ 42 แผนการให้บริการตรวจเครื่อง	1. งานให้บริการตรวจเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองของ			50%				50%					กบษ.(ผบล.)
กำเนิดไฟฟ้าสำรองของศูนย์ราชการ	ศูนย์ราชการครบทุกส่วนราชการ												กฟฟ.
	เป้าหมาย ตรวจอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี 100% ทุก 6 เดือน												
แผนงานหลักที่ 43 โครงการ PEA ทำนุบำรุงศาสนา	1. จัดกิจกรรมทอดกฐินโดยพิจารณาคัดเลือกวัดตามหลักเกณฑ์							/					กอก.(ผสส.)
จัดครั้งเดียวทั้งประเทศ	ที่คณะกรรมการทอดกฐินกำหนด (กฐิน กฟภ.)												ฝสส.
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ตามที่ กฟภ.กำหนด												
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ													
ปี 2562 จัดที่วัดบางโทง จ.กระบี่	2. จัดโครงการ PEA LED												กวว.
	- เปลี่ยนหลอด LED ให้กับแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม					(รอ กพส.)							
แผนงานหลักที่ 44 โครงการ PEA ช่วยเหลือสังคม (น้ำดื่ม)	1. จัดทำน้ำดื่มขนาด 350 มิลลิลิตรเพื่อแจกจ่ายช่วยเหลือสังคม			/				/					กอก.(ผสส.)
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	เป้าหมาย แจกจ่ายน้ำดื่มช่วยเหลือสังคมทุกโอกาสที่เหมาะสม												
แผนงานหลักที่ 45 งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับชุมชนที่ได้รับ	1. จัดกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่ก่อสร้างเคเบิลใต้น้ำ /			/				/					ฝสส.
ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	เคเบิลใต้ดิน												กอก.(ผสส.)
รอส่วนกลางมอบหมายแผนการทำงานมาให้ (ขนอม-สมุย)													
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ													
แผนงานหลักที่ 46 โครงการคนพันธุ์ PEA ฟื้นฟูทะเลไทย	1. ฟื้นฟูอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล เช่น หญ้าทะเล(ต.2)					/							กอก.(ผสส.)
ปลูกที่อำเภอกันตัง จ.ตรัง	1 ครั้ง												กฟย.กันตัง
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	01 ติดตามและสรุปประเมินผล (ติดตามผลของปี 2561)					/							
	เป้าหมาย กฟข. ละ 1 แห่ง												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 47 แผนงานสานเสวนาเพื่อบูรณาการ	เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง			/									กอก.(ผสส.)
จัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	กฟต.2 โครงการพัฒนาการเกษตรชุมชนนาข้าวเสียอย่างครบวงจร												กฟย.กันตัง
ปี 2561-2564	ด้วยพลังงานทางเลือก ณ ชุมชนตำบลนาข้าวเสีย อ.นาโยง จ.ตรัง												กฟย.นาโยง
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ													
แผนงานหลักที่ 48 กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง	เป้าหมาย 100 %กฟฟ. จุดรวมงาน			/									กฟต.1-3
ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ ดูแลระบบไฟฟ้า													กอก.(ผสส.)
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ													
แผนงานหลักที่ 49 แผนงานลดการใช้กระดาษ	1. ลดการใช้กระดาษ (หน่วยวัดเป็นรีม) เป้าหมายลดลง 10% จาก												กฟต.2
	ปริมาณกระดาษที่ใช้จริง ปี 2561 โดยวัดจากปริมาณกระดาษที่จัดซื้อ												กฟฟ.
	ในปี 2561												
	2. รายงานผลการใช้กระดาษ โดยในไตรมาส 1 และ 2 ให้รายงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กรท.
	ผลการดำเนินงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส และตั้งแต่เดือน												
	ก.ค.-ธ.ค. 2562 ให้รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน ภายในวันที่ 10												
	ของเดือนถัดไป												
แผนงานหลักที่ 50 โครงการประชารัฐร่วมใจ ลดไฟดับ	1. แต่งตั้งคณะทำงาน	/											คณะทำงาน
	2. คัดเลือกพื้นที่เป้าหมายที่ดำเนินการโครงการ	/											กบษ.
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	3. ประสานงานกับส่วนท้องถิ่นเรื่องการตัดต้นไม้												
	4. สำรวจต้นไม้เป้าหมาย/เสาหรือต้นไม้ที่มีเถาวัลย์												
	5. จัดทำแผนร่วมกันระหว่าง กฟภ. กับ ท้องถิ่น												
	6. ดำเนินการตัดต้นไม้ร่วมกันระหว่าง กฟภ. กับ ท้องถิ่น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	7. เชิญชวนประชาชนเข้าร่วมเครือข่าย "ประชารัฐร่วมใจ												
	ลดไฟดับ" ผ่านกลุ่มไลน์ หรือช่องทางอื่นๆ												
	8. ติดตามประเมินผลโครงการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					