



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

ประจำปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสวรรคโลก

ตามแผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก

(อนุมัติ เลขที่ น.2 กบล.(ผธ.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561)

แผนกบริการลูกค้า 15067



แผนปฏิบัติการฟส.ศส. แยกจากแผนปฏิบัติการ กพน.2 ประจำปี 2561 (อนุมัติ เลขที่ น.2 กบล.(ผร.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561) ด้านเป้าหมาย (Goal) 1 แผนงาน 4 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง										
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน												
3. งานเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน	3.1 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2561 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ระดับ 3) เป้าหมาย น.2 มีหนี้ค้างชำระไม่เกิน 60 % ของรายได้	แผนกบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กชข.)	เอกชนรายย่อย กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส.	ร้อยละ 60% 60% 60% 60%	60% 60% 60% 60%		60% 60% 60% 60%		60% 60% 60% 60%		60% 60% 60% 60%													
	<table><tr><td>ลูกหนี้ค่า กระแสไฟฟ้า</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>เกิดในปี 2561</td><td>≥66%</td><td>64-65%</td><td>63%</td><td>61-62%</td><td>≤60%</td></tr></table>	ลูกหนี้ค่า กระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	เกิดในปี 2561	≥66%	64-65%	63%	61-62%	≤60%											
ลูกหนี้ค่า กระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																			
เกิดในปี 2561	≥66%	64-65%	63%	61-62%	≤60%																			
3. งานเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน (ต่อ)	3.2 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2561 เป้าหมาย ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 100% ของรายได้ หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอยกเว้นไม่นำมาคิดค่าเกณฑ์ฯ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและได้รับการ อนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟภ. 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผัน ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟภ. 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี 4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความจำเป็น ส่งผลให้มี หนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงค่า ไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มกรณีต่างๆ เป็นต้น	แผนกบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กชข.)	เอกชนรายใหญ่ กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส.	ร้อยละ 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100%													
	<table><tr><td>ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>เกิดในปี 2561</td><td>>106%</td><td>≤106%</td><td>≤104%</td><td>≤102%</td><td>≤100%</td></tr></table>	ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	เกิดในปี 2561	>106%	≤106%	≤104%	≤102%	≤100%											
ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																			
เกิดในปี 2561	>106%	≤106%	≤104%	≤102%	≤100%																			

แผนปฏิบัติการฟส.ศส. แยกจากแผนปฏิบัติการ กพน.2 ประจำปี 2561 (อนุมัติ เลขที่ น.2 กบล.(ผธ.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561) ด้านเป้าหมาย (Goal) 1 แผนงาน 4 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง																					
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน																							
3. งานเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน (ต่อ)	3.3 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก เงินประกันการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดก่อนปี 2561 ภายในไตรมาสที่ 3/2561 เป้าหมาย ลดลูกหนี้ค่าไฟฟ้า ก่อนปี 61 ให้ได้ 100% (เป้าหมายสะสม)	แผนกบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กชข.)	กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสล. กฟส.ศส.	ร้อยละ 100%	71-80%		81-90%		91-100%		100%																								
	<table><tr><td>ลูกหนี้</td><td>เป้าหมาย</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>เงินประกัน</td><td>ไตรมาส 1</td><td>0-40%</td><td>41-50%</td><td>51-60%</td><td>61-70%</td><td>71-80%</td></tr><tr><td>การใช้ไฟฟ้า</td><td>ไตรมาส 2</td><td>0-50%</td><td>51-60%</td><td>61-70%</td><td>71-80%</td><td>81-90%</td></tr><tr><td>เกิดก่อนปี 2561</td><td>ไตรมาส 3-4</td><td>0-60%</td><td>61-70%</td><td>71-80%</td><td>81-90%</td><td>91-100%</td></tr></table>													ลูกหนี้	เป้าหมาย	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก							เงินประกัน	ไตรมาส 1	0-40%	41-50%	51-60%	61-70%	71-80%	การใช้ไฟฟ้า
ลูกหนี้	เป้าหมาย	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																													
ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก																																			
เงินประกัน	ไตรมาส 1	0-40%	41-50%	51-60%	61-70%	71-80%																													
การใช้ไฟฟ้า	ไตรมาส 2	0-50%	51-60%	61-70%	71-80%	81-90%																													
เกิดก่อนปี 2561	ไตรมาส 3-4	0-60%	61-70%	71-80%	81-90%	91-100%																													
	3.4 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก เงินประกันการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดในปี 2561 ค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนขึ้นไป (ระดับ 5) เป้าหมาย จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 1-5% (เป้าหมายสะสม)	แผนกบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กชข.)	กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสล. กฟส.ศส.	ร้อยละ 100%	1-5%		1-5%		1-5%		1-5%																								
<table><tr><td>ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเกิดในปี 2561</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนเกินกว่า 20%</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 16-20%</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 11-15%</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 6-10%</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 1-5%</td><td></td></tr></table>	ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเกิดในปี 2561													ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนเกินกว่า 20%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 16-20%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 11-15%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 6-10%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 1-5%												
ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเกิดในปี 2561	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																														
จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนเกินกว่า 20%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 16-20%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 11-15%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 6-10%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 1-5%																															

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนบริการลูกค้า ดำเนินการปี 2560 - 2562	1.1 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 50 % ของจำนวนผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด และให้รายงานในรูปแบบของ ร้อยละ หมายเหตุ * ข้อ 1.1-1.3 ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์จะสมัครรับบริการ ติดตามจาก http://172.23.1.35/reform030	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 50%	50%		50%		50%		50%		0%	
					50%		50%		50%		50%			
					50%		50%		50%		50%			
					50%		50%		50%		50%			
					50%		50%		50%		50%			
	1.2 เชิญชวนผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100%	100%		100%		100%		100%		0%	
					100%		100%		100%		100%			
					100%		100%		100%		100%			
					100%		100%		100%		100%			
					100%		100%		100%		100%			
	1.3 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สมัครรับบริการ SMS เพื่อรับข้อมูลค่าไฟฟ้า และแจ้งเตือนหลังครบกำหนดชำระเงิน เป้าหมาย น.2 ร้อยละ 100 ของผู้ไฟฟ้ารายใหม่ (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์, อื่นๆ)	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100%	100%		100%		100%		100%		0%	
					100%		100%		100%		100%			
					100%		100%		100%		100%			
					100%		100%		100%		100%			
					100%		100%		100%		100%			
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download และติดตั้งใช้งาน PEA SMART PLUS เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผสส.) (ผู้รายงานผล) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	ครั้ง 4	1		1		1		1		0	
					1		1		1		1			
					1		1		1		1			
					1		1		1		1			
					1		1		1		1			
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า	2.2 ลูกค้า Download PEA SMART PLUS เป้าหมาย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผสส.) (ผู้รายงานผล) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	ราย 1250 410 242 468 130	313		313		313		313		0	
					102		103		103		102			
					60		60		61		61			
					117		117		117		117			
					32		32		33		33			

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.1 ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กพอ.สวล. ผบค.กพอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง					1				0	
	เป้าหมาย (กพฟ.ชั้น 1-2-3) น.2 12 แห่ง ผวธ. จัดทำแบบประเมิน Front Manager			1 - - -										
	3.2 เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กพอ.สวล. ผบค.กพอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง					1				0	
	เป้าหมาย (กพฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส.,กฟย.) น.2 87 แห่ง			4 1 1 1 1					1					
	3.3 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานรับชำระเงินดีเด่นประจำเดือน โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้ 1. จำนวนการให้บริการลูกค้าทั้งเดือนมากกว่าค่าเฉลี่ยจำนวนลูกค้าต่อผู้ให้บริการทั้งหมด 2. มีสัดส่วนลูกค้ากด Smile Box มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด 3. ระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กพอ.สวล. ผบค.กพอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง									0	
	เป้าหมาย กพฟ. 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง น.2 12 แห่ง (รวมทั้งหมด 144 ครั้ง)			12 - - - -	3 3		3 3		3 3		3 3			
	3.4 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100%	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กพอ.สวล. ผบค.กพอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง									0	
	เป้าหมาย (ทุกจุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง			12 - - - -	3 3		3 3		3 3		3 3			

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)															
	3.5 ขยายผล One Touch Service ถึงระดับ กฟย. เป้าหมาย น.2 10 แห่ง	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 - - 1 -	1								0	ศรีสัชชาลัย	
	3.6 การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร โดยเครื่อง Smart Card Reader 90% ของลูกค้าที่ยื่นคำร้องติดตั้งใหม่ปกติ, ชั่วคราว, เพิ่ม-ลดขนาด, เลิกใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส., กฟย. น.2 90% ของจำนวนคำร้อง	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กทร.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 90% 90% 90%	90% 90% 90% 90% 90%		90% 90% 90% 90% 90%		90% 90% 90% 90% 90%	90% 90% 90% 90% 90%		0%			
	3.7 ติดตามดำเนินการบริการตามกระบวนการขอใช้ไฟแบบ PEA Doing Business ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 22 ส.ค. 2560 (สรก.ถ3) 583/2560) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. น.2 ภายใน 25 วัน	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 1 1 1 1	1								0		
	3.8 จัดส่ง กฟฟ. เข้าสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. น.2 12 แห่ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 - - 1 -	1								0		

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)	4.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP 4.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กพน.2 288 ราย หมายเหตุ ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ราย 24 17 3 2 2	6		6		6		6		6	
	4.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า ลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 4.2.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กพน.2 288 ราย หมายเหตุ ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) แผนกวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริหารการขาย (ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ราย 24 17 3 2 2	6		6		6		6		6	
	4.3 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP เป้าหมาย อช.น.2 12 ราย (อช. 3 ราย/ไตรมาส) ผจก. น.2 288 (รายผจก.1-2-3 6 ราย/ไตรมาส)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) แผนกวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริหารการขาย (ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.) แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปป.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ราย 24 17 3 2 2	6		6		6		6		0	
	4.6 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ. เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) เอาเข้าในวาระการประชุมประจำเดือน น.2 144 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง 12 - - - -	3		3		3		3		0	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	4.12 ทำกิจกรรมร่วมกับส่วนราชการ เช่น อำเภออัม จังหวัดเคลื่อนที่ ฯลฯ	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง	3		3		3		3		0	
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) น.2 144 ครั้ง (กฟส. และ กฟย. นับรวมได้)			-										
5. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชยกรรม, อุตสาหกรรม, อื่นๆ)	5.1 ติดตามการดำเนินงาน SQA กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	คณะทำงานฯ แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง	1								0	
	เป้าหมาย (จตุรรวมงาน) น.2 12 แห่ง			1 - - - -										
	5.2 ขยายผลนวัตกรรมการแจ้งจุดเสี่ยงของเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยใช้ Application	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง	1								0	
	เป้าหมาย (จตุรรวมงาน) น.2 12 แห่ง			1 - - - -										
	5.3 ประชาสัมพันธ์ให้แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จาก สนง. เป็น 1129 PEA Call Center	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง	1	1							1	
	เป้าหมาย (จตุรรวมงาน) น.2 12 แห่ง			1 1 - - -										

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
5. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (ต่อ) (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชยกรรม, อุตสาหกรรม, อื่นๆ)	5.4 แจ้งสถานการณ์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชน เป้าหมาย (จตุรรวมงาน) น.2 12 แห่ง	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กบป.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 - - -	1	1							1	
6. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ	6.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จัดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย 12 แห่ง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผम्म.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 1 - - -			1						0	
9. แผนงานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและ ความคาดหวังของลูกค้า	9.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย ทุก กฟฟ. จตุรรวมงาน	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	ครั้ง 1 1 - - -	1 1								0	
	9.2 ติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย ทุกเดือน น.2 12 ครั้ง	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.คส. กฟย.ศน.	ครั้ง 12 3 3 3 -	3 1		3 1		3 1		3		0	

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
ด้าน OM1														
1. แผนงานพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า				ครั้ง										
(OM1)	1.1 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข SAIFI, SAIDI ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย (ทุกเดือน)	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผวว.) กองปฏิบัติการ (กบป.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	12 1 1 1 -	3 3 - - -		3 3 - - -		3 3 - 1 -		3 3 - - -			
	1.2 ติดตั้งไม้ 1.2.1 ติดตั้งไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เป้าหมาย (ระยะทางรวม) กฟน.2 : 50,900 กม.	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร-กม. 3236 609 280 595 204 1688		809		809		809		809		
	1.2.2 ติดตั้งไม้ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาล ที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมาย (จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล) น.2 12 แห่ง ไม่น้อยกว่า 500 กม. ตามแผนงานที่กำหนด	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร-กม. 500 125 - - -		125		125		125		125		

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
1. แผนงานพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า (ต่อ)	1.2.3 อบรมผู้รับเหมาก่อสร้างติดตั้งไม่ตามหลักวิชาการ เป้าหมาย ผู้รับเหมาติดตั้งไม่ น.2 รอค่าเป้าหมายจาก กฟช.	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 1 - - -	1									
	1.3.1 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย เช่น บุชซึ่งหม้อแปลง Drop out กับตู้เสิร์จ ฯลฯ ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้าไลน์ ถึง รีโวลเวอร์ในระบบ จำหน่ายตัวแรก เป้าหมาย น.2 2,000 ชิ้น (จากสถานี ถึง อุปกรณ์ป้องกันตัวแรกทุกฟีดเดอร์)	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส.	ชิ้น 128 60 30 38	36		48		44					
	1.3.2 ติดตั้ง Snake Guard เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจาก กฟช. (ชิ้น) น.3 5,000 ชิ้น	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ชิ้น 417 200 100 117 -					209		209			
	1.3.3 เทคอนกรีตเสาต้นที่ติดตั้ง Riserpole เป้าหมาย น.2 รอค่าเป้าหมายจาก กฟช. (ชิ้น) 90 ชิ้น	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ชิ้น 8 8 - - -			3		3		2			
(OM1)	1.5 ตรวจสอบบำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 1.5.1 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส 1.5.1.1 ตรวจสอบทางกายภาพ กฟน.2 : 5,000 เครื่อง	แผนกมอเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 365 180 56 129 -	91		91		91		92			
	1.5.1.2 บำรุงรักษา กฟน.2 : 5,000 เครื่อง	แผนกมอเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 364 180 56 128 -	91		91		91		91			

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
1. แผนงานพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า (ต่อ)	1.5.2 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส 1.5.2.1 ตรวจสอบทางกายภาพ กฟน.2 : 4,300 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 231 119 47 74	57 18	 18	 18	 19	 19	 19	 19	 19		
	1.5.1.2 บำรุงรักษา กฟน.2 : 5,000 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 364 180 80 104 -	91 26	 26	 26	 26	 26	 26	 26	 26		
	1.5.3 ตรวจสอบแก้ไขจุดต่อสายนิวทรอล และ กราวด์แรงต่ำ เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 แห่งละ 50 เครื่อง กฟส. แห่งละ 20 เครื่อง น.2 1,200 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 90 50 20 20 -	22 5	 5	 5	 5	 5	 5	 5	 5		
	1.6 โครงการเสาตรง สายตึง (ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปลอดภัย) เป้าหมาย น.2 100% ที่ตรวจพบ	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100%	 100% 100%	 100% 100%	 100% 100%	 100% 100%	 100% 100%	 100% 100%	 100% 100%		
3. แผนงานตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและโรงไฟฟ้าพลังน้ำ	(OM2) 3.1 ตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า 3.1.2 ชนิด Portable เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)	แผนกควบคุมและบำรุงรักษาระบบผลิต (ผบล.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 3 - - - -	 - -	 - -	 - -	 - -	 - -	 - -	 - -	 - -		
4. แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า	(OM2) 4.1 ตรวจสอบระบบจำหน่าย (Patrol System) 4.1.1 แรงสูง เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 25,564 วงจร-กม. หมายเหตุ ให้ดำเนินการตาม work manual ที่กำหนดให้	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.) วงจรรวมแล้วแบ่งตามสัดส่วน	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร-กม. 1656 609 280 595 204	414 148	 149	 149	 149	 149	 148	 148	 148		

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4. แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า (ต่อ) (OM2)	4.1.2 แรงต่ำ เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 35,000 วงจร-กม. หมายเหตุ ให้ดำเนินการตาม work manual ที่กำหนดให้	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร-กม. 2388 803 571 864 297	597		620		620		551	216		
(OM2)	4.2 จัดทำกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid ที่ต้น LBS (SF6) เป้าหมาย ทุก กฟฟ. น.2 12 กฟฟ. - เทพินคอนกรีต แนวกันไฟ กันวัชพืช ที่ต้น LBS (SF6) - ตรวจสอบค่ากราวด์ที่ต้น LBS (SF6) - ติดตั้งอุปกรณ์กันสัตว์ เช่น Sneck Guard / Bird Guard	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 25 - - - -	5 5		10 10		10 10					
9. โครงการพัฒนาระบบสายส่งและระบบจำหน่าย ระยะที่ 1 (คพจ.1) (OM1)	9.1 สํารวจออกแบบประมาณการค่าใช้จ่ายปี 2561 เป้าหมาย กฟน.2 : 300 วงจร-กม. (60 งาน)	แผนกปรับปรุงระบบไฟฟ้า (ผปร.) แผนกวางแผนระบบไฟฟ้า (ผวร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร-กม. 12 12 - - -	4 4		4 4		2 2		2 2			
15. งานเร่งรัดศูนย์สั่งการไฟฟ้าขัดข้อง (OM1)	15.1 เร่งรัดก่อสร้างศูนย์สั่งการไฟฟ้าขัดข้อง ที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 เป้าหมาย น.2 4 แห่ง	แผนกโยธาและงานสถาปัตย์(ผยธ.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 - - - -					1 1					
16. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Technical Loss (OM2)	16.1 เปลี่ยนเพิ่มขนาดสายไฟฟ้า 16.1.2 แรงต่ำ เป้าหมาย	แผนกปรับปรุงระบบไฟฟ้า (ผปร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร-กม. 4 2 1 1 -					4 1					

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
16. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Technical Loss (ต่อ)	16.2 ตรวจสอบค่าป้าซีเตอร์แรงสูง เป้าหมาย (ทุกชุด)	แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์สายส่งและระบบจำหน่าย (ผบอ.) กองบำรุงรักษา (กบข.) กฟน.2 : 180 ชุด	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ชุด	7	2								
	16.6 หม้อแปลงจำหน่าย 16.6.1 แก๊วกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% เป้าหมาย แก๊ว 100% ที่ตรวจพบ : จำนวนเครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	16.6.2 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม (จ่าย Load น้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) เป้าหมาย แก๊ว 100% ที่ตรวจพบ : จำนวนเครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
17. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Non-Technical Loss	17.2 ตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT, VT แรงสูง ทั้งที่เป็น AMR และไม่เป็น AMR เป้าหมาย (ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง	44	14	0	0	0	0	0			
	17.3 ตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ ทั้งที่เป็น AMR และ ไม่เป็น AMR เป้าหมาย (ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) กฟน.2 : 6,000 เครื่อง	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง	131	44	135	76	8	8	6	6		

แผนปฏิบัติการฟส.ศส. แยกจากแผนปฏิบัติการ กฟน.2 ประจำปี 2560 (อนุมัติ เลขที่ น.2 กบล.(ผธ.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561) ด้านกระบวนการภายใน (Internal) 11 แผนงาน 36 กิจกรรม

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
17. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Non-Technical Loss (ต่อ)	17.4 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ทาง Website แรงสูง+แรงต่ำ เป้าหมาย (ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 5,000 เครื่อง ให้แต่ละ กฟฟ. ตรวจสอบการเปิดใบงาน การตรวจสอบมิเตอร์ AMR จากทางเว็บไซต์ http://service.amr.pea.co.th/PortalPage/ ทุกสัปดาห์	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 196 116 27 38 15	97 52 15 20 10		90 55 12 18 5		5 5 0 0 0		4 4 0 0 0			
	17.5 ตรวจสอบมิเตอร์แรงต่ำ เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 42,000 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 26,157 8,487 5,080 9,863 2,727	6,675 2,239 1,270 2,465 701		6,509 2,099 1,270 2,465 675		6,234 1,852 1,270 2,465 647		6,739 2,297 1,270 2,468 704			
	17.6 สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ มิเตอร์ 1 เฟส อายุการใช้งานเกิน 15 ปี เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 15,000 เครื่อง น.2 เครื่อง (เป้าหมายจาก กมต.)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 5,675 2,002 0 3,507 166	1,417 500 0 877 40		1,420 501 0 877 42		1,420 501 0 877 42		1,418 500 0 876 42			
	17.7 สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ มิเตอร์ 3 เฟส อายุการใช้งานเกิน 10 ปี เป้าหมาย กฟน.2 : 500 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 76 24 3 46 3	41 24 2 12 3		12 0 1 11 0		12 0 0 12 0		11 0 0 11 0			
	17.9 ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะ 17.9.1 สํารวจไฟฟ้าสาธารณะ (ที่ไม่ติดตั้งมิเตอร์ และที่ติดตั้ง มิเตอร์แต่ยังไม่ได้นำเข้าระบบ) และนำเข้าในระบบพิมพ์บิลให้ครบถ้วน เป้าหมาย 100 % ของจำนวนหน่วยงานไฟฟ้าสาธารณะทั้งหมด (เป้าหมายสะสม รายละเอียดตามเอกสารแนบ)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100% 100% 100% 100% 100%	50% 50% 50% 50% 50%		80% 80% 80% 80% 80%		100% 100% 100% 100% 100%					

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
17. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Non-Technical Loss (ต่อ)	17.9.2 ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ (ที่ติดตั้งอยู่เดิม)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) กฟน.2 : 14,000 เครื่อง	เครื่อง	เป้าหมาย										
					กฟอ.สวส.	1,113	295		301		277		240	
					ผบค.กฟอ.สวส.	311	95		100		76		40	
					กฟส.ทสส.	238	59		59		60		60	
					กฟส.ศส.	437	108		109		110		110	
			กฟย.ศน.		127	33		33		31		30		
ด้าน OM2														
* เกณฑ์ Doing Business จำนวน 1 แผนงาน														
24. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	24.1 การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	ครั้ง	เป้าหมาย										
					กฟอ.สวส.	12	3		3		3		3	
					ผบค.กฟอ.สวส.	-								
					กฟส.ทสส.	-								
					กฟส.ศส.	-								
	น.2 ตามเกณฑ์ กฟภ.		กฟย.ศน.		-									
26. แผนงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงาน	ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) กับ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	คณะทำงานฯ แผนกบริการและงานธุรกิจ(ผบธ.) (ผู้รายงานผล) กองบริการลูกค้า (กบล.)	แห่ง	เป้าหมาย										
	26.1 ติดตาม/ประเมินผล/รายงานผลการจัดทำระบบประกันคุณภาพงาน				กฟอ.สวส.	3		1		2				
	ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA)(P2)				ผบค.กฟอ.สวส.	-								
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.				กฟส.ทสส.	-								
					กฟส.ศส.	-								
			กฟย.ศน.		-									
29. งานสำรวจสายสื่อสารฯ และบันทึกข้อมูลผลการสำรวจลงในระบบ TAMS	29.1 ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศระบบสื่อสารทางภูมิศาสตร์ (TAMS) ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม (ผธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	ตัน (100%)	เป้าหมาย (100% ของจำนวนเสาตามแผนงานที่กำหนด)										
(OM2)	เป้าหมาย (100% ของจำนวนเสาตามแผนงานที่กำหนด)				กฟอ.สวส.	100%	100%		100%		100%		100%	
					ผบค.กฟอ.สวส.	100%	100%		100%		100%		100%	
					กฟส.ทสส.	100%	100%		100%		100%		100%	
					กฟส.ศส.	100%	100%		100%		100%		100%	
	วิธีการ		กฟย.ศน.		100%	100%		100%		100%		100%		
	1. ดำเนินการสำรวจสายสื่อสารฯ ทุกเส้นทุกชนิด													
	รวมทั้งอุปกรณ์ทุกชนิดที่ติดตั้งอยู่บนเสาไฟฟ้าทุกต้น													
	2. นำเข้าข้อมูลสายสื่อสารลงในระบบ TAMS													

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4.	โครงการสร้างเสริมสุขภาพที่ดี													
	4.1 จัดกิจกรรมให้พนักงานออกกำลังกาย เป้าหมาย กพน.2 672 ครั้ง กพข. สัปดาห์ละ 2 ครั้ง กพฟ.ชั้น 1-3 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	แผนกบริหารงานทั่วไป (ผบห.) กองอำนวยการ (กออ.)	กพอ.สวล. ผบห.กพอ.สวล.	ครั้ง 12	3		3		3		3			
8	แผนงานยกระดับคุณภาพการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน													
(OC1)	8.3 ตรวจสอบความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น สุ่มตรวจ/วัดความเข้มแสง ฝุ่นละออง วัสดุเสียง ฯลฯ เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง กพข., กพจ., กพส.กพย.)	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.) กพน.2 (จป.สนข. และ กพฟ.)	กพอ.สวล. จป.กพอ.สวล.	แห่ง 4							4		0	
(OC1)	8.8 จัดงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงาน เป้าหมาย (กพข., กพภ. ปีละ 1 ครั้ง) (สัปดาห์ความปลอดภัยแห่งชาติ)	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.)	กพอ.สวล. จป.กพอ.สวล.	แห่ง 1 1					1				0	
9.	แผนงานสนับสนุนการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย													
(OC1)	9.4 ขยายโครงการ " การไฟฟ้าปลอดภัย" เพื่อยกระดับความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้การไฟฟ้าทุกจังหวัดเป็นองค์กรปลอดภัยทุกกิจกรรม เป้าหมาย กพฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง (ตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่นด้านความปลอดภัย) น.2 12 แห่ง	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.)	กพอ.สวล. จป.กพอ.สวล.	แห่ง 1					1				0	