



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ว.ปพย.- ๔๓/๖๐
ชื่อผู้รับ นายพีระ คำด้วง
ชื่อผู้ส่ง นายสมศักดิ์ บุญสนิท
จำนวนเอกสารแนบ ๔๕ แผ่น

วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๐
ตำแหน่ง ผจก.พัสดุ
ตำแหน่ง ผจก.กฟส.อ.ปากพะยูน

ตามที่ประชุมการจัดทำแผนปฏิบัติ ประจำปี ๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๓ ม.ค.๒๕๖๐ ณ ห้องประชุม กฟจ.พัสดุ กำหนดให้แต่ละ กฟฟ. ในสังกัด จัดส่งแผนปฏิบัติในวันที่ ๒๐ ม.ค. ๒๕๖๐ นั้น กฟส.อ.ปากพะยูน ได้รวบรวมและจัดทำแล้วเสร็จ รวมจำนวน ๔๕ แผ่น ซึ่งได้จัดส่งทาง [FTP://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๑๒๐๖](ftp://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๑๒๐๖) กฟภ.จ.พัสดุ เรียบร้อยแล้ว

18 ม.ค. 2560

19 ม.ค. 2560

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการบริหารสินทรัพย์ ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า	1. ตรวจสอบสถานะหม้อแปลงและมิเตอร์แบบ R (ชื่อย่อค ณ. 31 ธค.2559)	100%						1 ครั้ง		ผบค.	ผบค.
	เป้าหมาย สำรองและคัดแยกให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1 ปี 2560										
	2. ดำเนินการซื้อที่ 1 ดังนี้										
	01 กรณีชำรุดซ่อมไม่ได้ ให้จำหน่ายให้แล้วเสร็จภายใน ปี 2560	100%		100%		100%		100%		ผบค.	ผบค.
	02 กรณีชำรุดสามารถซ่อมใช้งานได้ ให้จัดซ่อมให้แล้วเสร็จภายในปี 2560	100%		100%		100%		100%		ผบค.	ผบค.
	(ยังไม่วัดผล ข้อ 2.2) ซ่อมเล็กน้อย										
	03 ให้แจ้งวัดการนำหม้อแปลงและมิเตอร์แบบ R ไปใช้งาน	100%		100%		100%		100%		ผบค.	ผบค.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในสายงานฯ

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.31

ระดับ 4.14

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 15 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้า ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	100%		100%		100%		100%		ผบ.ต.	ผบ.ต.
	มีประสิทธิภาพโดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.										
	มาใช้ในการดำเนินงาน										
	เป้าหมาย ทุก กฟผ.										
	2. กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.										
	เป้าหมาย ดำเนินการภายในระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนดได้ไม่น้อยกว่า 85%										
	3. คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 4 คู่มือ)	100%		100%		100%		100%		ผบ.ต.	ผบ.ต.
	01 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง										
	กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 18 แผนพัฒนาการบริการลูกค้า	1. งานขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้า และข้อมูลอื่นๆ	รอค่าเป้าหมาย									
	ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (sms)										
	01 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้บริการแจ้งค่าไฟผ่าน SMS	700		700		700		700		ผบง.	ผบง.
	เป้าหมาย 20% ในปี 2559 ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินที่										
	สำนักงานและ PEA Shop ที่ยังไม่สมัครใช้บริการ SMS										
	(จากฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟ จากโปรแกรม SMS)										
	2. แจ้งผลการขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้า ของ กฟช.										
	เข้า Line กลุ่ม กฟช.ภาคใต้										
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 19 งานจัดทำระบบการบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	1. แต่งตั้งพนักงานอย่างน้อย 1 ราย เพื่อดูแล ติดตามและ ตรวจสอบการตอบข้อแจ้งลูกค้าซึ่งใช้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง Facebook ของการไฟฟ้าในสังกัด เป้าหมาย: รายงานผลทุกไตรมาส										
	2. ศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องพร้อมกำหนดแผนการ ปรับปรุงระบบ เป้าหมาย: 100% ตามแผน										
	3. บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย สำหรับลูกค้า ที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าที่มี ค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าในพื้นที่ที่มี การแข่งขันกับ SPP เป้าหมาย: 100% ตามแผน										
แผนงานหลักที่ 20 โครงการให้บริการลูกค้า ผ่าน Applications และ Website แบบครบวงจร (PEA Smart Application for Customer Services)	1. โครงการระบบบริการส่ง SMS (ข้อความสั้น) กรณีแจ้งแผนดับไฟถึงผู้ใช้ไฟ เป้าหมาย: ลูกค้ารายใหญ่ทุกรายที่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ถูกต้อง					100%				ผบ.ต.	ผบ.ต.
	2. Line Group ลูกค้าสำคัญในแต่ละพื้นที่ เป้าหมาย: การไฟฟ้าจตุรรมงานทุกแห่ง					100%				ผบ.ต.	ผบ.ต.
	3. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) เป้าหมาย: กฟย. ทุกแห่งนำระบบไปใช้งาน					100%				ผบ.ต.	ผบ.ต.
แผนงานหลักที่ 21 งานสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	1. เยี่ยมเยือนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ 01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ เป้าหมาย : รบก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย ให้กำหนดแผนชัดเจน วัน เวลา										
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 3 ราย										
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)										

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่

ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่

ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

5.06 ครั้ง/ราย/ปี

1.705 ครั้ง/ราย/ปี

150.78 นาที/ราย/ปี

25.950 นาที/ราย/ปี

ร้อยละ 5.18

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่

- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่

- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

- ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถคำนวณ

ค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า

- ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลเมื่อแปลงใน

ฐานข้อมูลระบบ GIS

- ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ใน

ฐานข้อมูลระบบ GIS

- ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและ

อุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูลระบบ GIS

7. เป้าหมาย

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

(รอกำเป้าหมาย)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 26 แผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	1.การตรวจสอบระบบไฟฟ้าและการแก้ไข (รายงานผลการรบบงาน SAP-PM)										

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	04 มีเตอร์ศูนย์หน่วยทุกราย ที่ได้รับรายงาน	100%		100%		100%		100%		ผบต.	ผบต.
	05 มีเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้าหม้อแปลงเฉพาะรายที่หน่วยการใช้ไฟ เพิ่ม-ลด มากกว่า 25 %	100%		100%		100%		100%		ผบต.	ผบต.
	06 มีเตอร์รายใหญ่ที่ติดตั้งใหม่และสับเปลี่ยนทุกรายภายใน 30 วัน ปากพะยูน 100%	100%		100%		100%		100%		ผบต.	ผบต.
	07 มีเตอร์กลุ่มเสี่ยง	100%		100%		100%		100%		ผบต.	ผบต.
	5. ประสานงานและรายงานการสับเปลี่ยนมิเตอร์ที่สถานีไฟฟ้า กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง										
	6. การตรวจสอบพลังงานไฟฟ้าที่ไหลย้อนเข้าสู่สถานีไฟฟ้ากรณีมี VSPP เพิ่ม และมีจุดรับซื้อของ กฟน.เพื่อแจ้งขอเปิด IMPORT มิเตอร์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง										
แผนงานหลักที่ 37 แผนงานปรับปรุงและบริหาร กระบวนการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	1. ความสำเร็จของการลด GIS Backlog 01 งานปรับปรุงข้อมูลระบบไฟฟ้าอุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน (LBS ,RCS,DIS,Sw.Recluser) กฟต.3 = 95 % 02 ความสำเร็จของการเคลียร์ใบสั่งงาน OMS กฟต.3 = 95 %										

[illegible]

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 43 แผนก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่ (คพม.)	1. ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่	25%		50%		75%		100%		ผบ.ต.	ผบ.ต.
	เป้าหมาย เป้าหมาย ปากพะยูน จำนวน 12 ครั้วเรือน	6		4		2		0			
	SAP-PS(CN41)	ครั้วเรือน		ครั้วเรือน		ครั้วเรือน		ครั้วเรือน			

[illegible]

[illegible]

4. เป้าหมาย
จำนวน 5 ชิ้นงาน/กระบวนการ

7. เป้าหมาย
ลดค่าเป้าหมาย

81

[illegible]

[illegible]