

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	รายละเอียด (Activities / Action Steps)	ปีงบประมาณ 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานสนับสนุนการสร้างรายได้	1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปี 2561 และกำหนดเป้าหมายประจำปี 2562 พร้อมภาระงานเป้าหมายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง	-		1 ครั้ง		-		-		ผอ.ร.ด.4	กฤษฎิ์ (เนตร)
	2. ความสามารถในการหาทรัพยากรที่สนับสนุนภารกิจหลัก	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กฤษฎิ์ (เนตร)	กฤษฎิ์ (เนตร)
	ปี 2562 (15 บัญชี)	25%		50%		75%		100%			
	(เป้าชั่วคราว ค่ารวมโดยเฉลี่ยรายได้ธุรกิจแยกโดยหลัง 5 ปี +5%)	3,508		7,016		10,523		14,031		กฤษฎิ์ (เนตร)	
	เฉลี่ยรายได้ ปี 2557-2561 =5,261,625.95... ล้านบาท	80%		80%		80%		80%			
	เป้าหมาย ปี 2562 เพิ่ม 5% =5,244,707.25 ล้านบาท										
			25%		50%		75%		100%		ผอ.ร.ด.4
			1,381		2,763		4,144		5,525		
			80%		80%		80%		80%		
	3. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	32%		32%		32%		32%		กฤษฎิ์ (เนตร)	กฤษฎิ์ (เนตร)
	ระดับการให้ทุนและงบค่าจ้างงานที่บริการธุรกิจหลัก									ทุก กทพ.1-3	
	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ให้บริการ CO2.2										
	เป้าหมายปี 2561 ระดับ 5 = อัตราการร้อยละ 32										
			32%		32%		32%		32%		ผอ.ร.ด.4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	รายละเอียด (ระบุกิจกรรมที่พร้อมรับงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ปี/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	4.ประสิทธิภาพของอาคารโรงงานของโรงงาน PWS งานบริการ ธุรกิจเสริมตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	90%		90%		90%		90%		กษณ.(สธค.) ทุก กทพ 1-3	กษณ.(สธค.)
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90										
	กทล.พังงา	90%		90%		90%		90%		ทุกแผนก	ทุกแผนก
	มทล.	90%		90%		90%		90%		มทล.	มทล.
	มทล.	90%		90%		90%		90%		มทล.	มทล.
	มทล.	90%		90%		90%		90%		มทล.	มทล.
	5.ควบคุมประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดจากเชื้อเพลิงระบบไฟฟ้า ให้ใช้เชื้อเพลิง CO2 2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA	63%		63%		63%		63%		กษณ.(สธค.) ทุก กทพ 1-3	กษณ.(สธค.)
	เป้าหมาย ปี 2561 กทล.3 = 63%										
	กทล.พังงา	63%		63%		63%		63%		มทล.	กษณ.พังงา
	6.เพิ่มรายได้จากค่าเช่าอาคารจอดรถ	20%		50%		80%		100%		กษณ.(สธค.) การควบคุมรวมงาน	กษณ.(สธค.)
	(เป้าชี้ความ จำนวนโดยเฉลี่ยรายได้ค่าเช่าอาคารจอดรถ 3 ปี+5%)	0.956		2.390		3.823		4.779			
	รายได้ ปี 2559 = 1.449 ล้านบาท	ร.น.		ร.น.		ร.น.		ร.น.			
	รายได้ ปี 2560 = 1.773 ล้านบาท										
	รายได้ ปี 2561 = 1.967 ล้านบาท										
	เฉลี่ยรายได้ ปี 2559-2561 = 1.729 ล้านบาท										
	เป้าหมาย ปี 2562 เพิ่มขึ้น 5% = 1.816 ล้านบาท										
	กทล.พังงา	20%		50%		75%		100%		มทล. มทล.	มทล. พังงา
		0.363		0.908		1.362		1.816			
		ร.น.		ร.น.		ร.น.		ร.น.			
	01 ตรวจสอบค่าไฟฟ้าเพื่อเทียบกับค่าบริการประจำปี 2563							100%		กษณ.(สธค.) ทุก กทพ 1-3	กษณ.(สธค.)
	ให้ทราบภายในไตรมาสที่ 4/2562							100%		มทล.	มทล. พังงา
	กทล.พังงา										
	02 แจ้งดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงปัญหาการดำเนินงานไฟฟ้า	100%									
	ขอปี 2562 ภายในไตรมาสที่ 1 /2562										
	กทล.พังงา	100%								มทล.	กษณ.พังงา
	03 ส่งมอบงานด้านงานไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง	3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		กษณ.(สธค.) กษณ.(สธค.)	กษณ.(สธค.)
	ขอการเรียกเก็บค่าบริการเช่าอาคาร										
	เป้าหมาย ส่วนรวมไตรมาส 1 กทล. รวมงาน										
	7. เสร็จสิ้นงานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในพื้นที่	20%		40%		70%		100%		กษณ.(สธค.)	กษณ.(สธค.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมบริเวณพื้นที่ข้าง	0.731		1.462		2.559		3.656		ทุก กทพ 1-3	
	ไฟฟ้า 100%	ร.น.		ร.น.		ร.น.		ร.น.			

[illegible]

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมริมนหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ปีว/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
		3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วยระบบ Customer's Smile Feedback									กบด.(กรท.)	กบด.(กรท.)
		01. ขยายผล ให้ทำวไฟฟ้่าชั้น 1-3 คนที่ กฟภ. กำหนด									กรท.	กรท.
		02. รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
		4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจำใบไฟ (DMSX) ให้เต็มเคมืแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)									กรท.	กรท.
		01. ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจำใบไฟ (DMSX) ให้การไฟฟ้่าชั้น 1-3 และการไฟฟ้่าสาขา ตามที่ กฟภ. กำหนด	รอต่านำมาจากส่วนรับผิดชอบ								กรท.	กรท.
		02. รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจำใบไฟ (DMSX)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กรท.	ผบพ.
		แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร										
		(รวมถึงฐานข้อมูลด้านและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง)										
		เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และการบริหารจัดการ										
		(Data Driven Execution) (เชื่อมโยงกับ SOS ในแผนงาน										
		DT1.2)										
		(รอทารือทั้ง 4 ภาค)										
		3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ										
		(เป้าหมาย ก.ย. - พ.ย.)										
		4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร										
		(เป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.)										
		5. รายงานผลการดำเนินงานการนำข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์สู่ลูกค้า และการบริการลูกค้า										
		(เป้าหมาย ธ.ค.)										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 6 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด ข้อบังคับฯ มาตรา (ป 2561)	1 ครั้ง		-		-		-		กมล.(เนบ.)	กมล.(เนบ.)
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง		-		-		-		กมล.(เนบ.)	กมล.(เนบ.)
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งและประเมิน ปรับปรุงให้ ผผอ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง	-		1 ครั้ง		-		-		กมล.(เนบ.)	กมล.(เนบ.)
	เป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผผอ.										
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่ใช้ บริการ (Front Manager) ประเมินผลความคาดหวังด้านที่รายงานกำหนดทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กมล.(เนบ.)	กมล.(เนบ.)
	เป้าหมาย กฟผ.1-3 กฟส.ทุกแห่ง,										
	5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด										
	เป้าหมาย เขต ค้าปลีกการ	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		-		คณะกรรมการเขต	คณะกรรมการเขต
	เป้าหมาย ของ ภาค ค้าปลีกการ	-		1 ครั้ง		-		-		คณะกรรมการภาค	คณะกรรมการภาค
	6. ขยายผลให้ทุก กฟผ., กฟอ. ให้บริการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	100%		-		-		-		กมล.(เนบ.)	กมล.(เนบ.)
	เป้าหมาย กฟส. ทุกแห่ง ยกเว้น อาคารเช่า, กฟย. ส่งประกวด เขตละ 1 แห่ง										
	กฟผ.3 = 14 แห่ง (ยล,บสค,ตม,คพ,ละงู,ตบ,รส,สพท,นาทวี,สบย,คณ,ความเรียง เขาย้อย,สน,ป่าตอง,บะข่าง										
	7. เชิญชวนให้ลูกค้าลดประเมินความพึงพอใจแบบระบบประเมินผล	60%		60%		60%		60%		กมล.(เนบ.)	กมล.(เนบ.)
	ความพึงพอใจ (Smile Box)										
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด (ตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด)										
	กฟผ.3... ร้อยละ 60										
	กฟส.ทั้งลา	60%		60%		60%		60%		ผบค., ผบง.	ผบง.ทั้งลา
	8. ให้ทีมผู้มาตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน smile box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม และตามที่ กฟผ. กำหนด	-		1 ครั้ง (100 ราย)		-		1 ครั้ง (100 ราย)		กมล.(เนบ.)	กมล.(เนบ.)
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีไตรมาส 200 ราย)										

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer

1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษาลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1

กลุ่มเอชรายย่อย

2.2.2

กลุ่มเอชรายใหญ่

2.2.3

กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

2.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.40

ระดับ 4.32

ระดับ 4.34

ระดับ 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษาลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

2.2.2

กลุ่มพาณิชย์

2.2.3

กลุ่มอุตสาหกรรม

2.2.4

กลุ่มอื่นๆ

2.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/

ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าช๊อตให้แก่ลูกค้า

7. เป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานรักษาลูกค้า High Value (สายงานการไฟฟ้า ภาค 4)	1. นำฐานข้อมูลเสียงของลูกค้า มาค้นหาสิ่งที่ต้องนำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ ตามผลของปีที่ผ่านมา (ปี 2561) จากฐานข้อมูล BIC SAP, VOC system และช่องทางอื่นๆ (เป้าหมาย ม.ค.-ก.พ.)	1 ครั้ง		-		-		-		ผ.ว. (ผ.4)	กบด (ผลส.)
	2. วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ เป้าหมาย วิเคราะห์โดย กฟช. ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ก.พ.	1 ครั้ง		-		-		-		ผ.ว. (ผ.4)	กบด (ผลส.)
	วิเคราะห์โดย ผ.ว. (ผ.4) ในภาพรวมสายงาน ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน มี.ค.										
	3. นำผลการวิเคราะห์นำมาใช้/ปรับปรุง/พัฒนาเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ หรือ จัดทำ CIR ปรับปรุงระบบงานเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป (เป้าหมาย ภายในไตรมาส 2)									ผ.ว. (ผ.4)	กบด (ผลส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความสัมพันธ์กับ ลูกค้าแต่ละกลุ่ม (แผนงานหลักที่ 6 เดิม)	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้ 01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด(เสถส)	กบด(เสถส)
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส) เป้าหมาย ทุกการเข้าตามหลักเกณฑ์กระบวนการบริการลูกค้ารายสำคัญ (KAM) กฟผ.3 จำนวน 267 ราย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด(เสถส)	กบด(เสถส)
	03 การเยี่ยมเยียนลูกค้า 03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ 03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ เป้าหมาย รหม/ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย อช/ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย ผจก. กฟผ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย									กบด(เสถส)	กบด(เสถส)
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย บิลละ 1 ครั้ง	100%		100%		100%		100%			
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP) 03.1.4 สรุปรายงานสถิติ จวิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข 03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value เป้าหมาย กฟผ.3 จำนวน 35 ราย	100%		100%		100%		100%		กบด(เสถส)	กบด(เสถส)
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสำคัญ 100% ทุกราย กฟผ.3 จำนวน 324 ราย ,กฟส.พังงา = 12 ราย	100%		100%		100%		100%		ภาพรวมจุดรวมงาน	
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ 04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ ภายในเดือน มิ.ค. (ไตรมาส 1) เป้าหมาย ทุก กฟผ. ที่จำหน่ายสินค้าการจัดสัมมนา โดยให้พิจารณาเงื่อนไขจัดทำแผนสัมมนาลูกค้ารายใหญ่เป็นลักษณะ Cluster กฟผ.3 จำนวน 7 แห่ง (ยด,ปณ.สข.พท.พญ.สค.สข)	1 ครั้ง		-		-		-		กบด(เสถส)	กบด(เสถส)
										พจน. KAM	ผบด.พังงา

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account									กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	01 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาทางกระบวนการระดับข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	06 ให้มีการบริการดูแลลูกค้ารายสำคัญที่อยู่นอกกลุ่มเสี่ยงตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management:KAMT)	100%		100%		100%		100%		กบด.(ผลส.) กพท.1-3	กบด.(ผลส.)
	เป้าหมาย ดำเนินการรายงานทุกครึ่งที่เข้าพบลูกค้า										
		กพส.พังงา	100%		100%		100%		100%	พทท.KAM	ผบ.ค.พังงา
	2. การดูแลลูกค้า กพท. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	01 รายงานการดูแลลูกค้า กพท. ให้กับ SPP										
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กพท./กพท.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง										
	4. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAMR จากผลสำรวจโดย PEA Call Center	-		-		1 ครั้ง		-		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	เป้าหมาย (KAMR ประจำ กพท. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)										
	กพค.3 1 ครั้ง (KAMR 241 ราย)										
สรุปสารสนเทศเชิงลูกค้า ความ ยอมรับ ผวก.	5. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านเน็ตเวิร์ก/จดหมายแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า	-		-		1 ครั้ง		-		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	เป้าหมาย เจดเจด ปีละ 1 ครั้ง										
ตามการประเมินผลของ Tris ปี 2560	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เจดเจ 200 ราย)										
	7. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (จำนวน 400 ราย/เจด)										
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส										
แผนงานหลักที่ 9 การบริหารจัดการความเสี่ยงเงิน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการ	-		-		1 ครั้ง		-		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
	ข้อมูลเชิงรับ และเชิงงบถศ SEPA หมวด 3										
	ข้อมูลเชิงรับ และเชิงงบถศ SEPA หมวด 3	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด.(ผลส.)	กบด.(ผลส.)
ให้กับลูกค้า (2 กิจกรรม)	2. บริหารจัดการข้อมูลเงินของลูกค้ ตามอนุมัติคู่มือ เพิ่มประสิทธิภาพ										
	การบริหารจัดการข้อมูลเงินของ กพท. โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง										
	กำหนดแนวทางการป้องกัน และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นหนี้เข้าใจ ภายใน 30 วัน										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	(ปฏิทิน) (รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายในแผนพื้นที่กำหนดดังนี้ รายงานไตรมาสละ 1 ครั้ง										
	01 สำรวจความพึงพอใจภายในหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกฝ่าย	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบด(ผลต.)	
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)										
	02 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังใช้บริการเสร็จ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด(ผลต.)	กบด(ผลต.)
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center										
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)										
	3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง/ คุณภาพไฟฟ้า โดยเสนอวิธีการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด(ผลต.)	กบด(ผลต.)
	เป้าหมาย ทุกเขต ไตรมาสนะ 1 ครั้ง										
	4. เฝ้าระวัง ติดตาม ประเมินผลความเสี่ยงของการจัดการ ข้อร้องเรียนทุกเดือน โดย VOC Alert bot	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบด(ผลต.)	กบด(ผลต.)
แผนงานหลักที่ 10 งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการของพนักงานปฏิบัติงาน KAMFL ของ ภาค 4 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-		ผวธ.(ภค) กบด(ผลต.)	ผวธ.(ภค) กบด(ผลต.)
										กบด(ผลต.)	กบด(ผลต.)
	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าแต่ละตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Input)									กบด(ผลต.)	กบด(ผลต.)
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่เกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบด(ผลต.)	กบด(ผลต.)
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส										
	02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ	-		-		1 ครั้ง		-		กบด(ผลต.)	กบด(ผลต.)
	02.1 รายงานสรุปข้อมูลรายละเอียดเจ้าหน้าที่โหมดยกเว้นปกติ										
	02.2 รายงานสรุปข้อมูลก่อนแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหมดยกเว้นปกติ										
	โดยเรียงลำดับจากปัญหามาใกล้ทนาย										
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายปี										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟผ.)

4. เป้าหมาย

6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับผลงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.5 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ของ กฟผ.)

7. เป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 1.1 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1. การลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟผ. และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง	1 ครั้ง 100%		1 ครั้ง 100%		1 ครั้ง 100%		1 ครั้ง 100%		ผกป.	ผกป./พังลา
	2. การดำเนินการทรวายได้จาก CO2.2 ให้ได้ตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง									กบส.	กบส.
	01 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายได้ซึ่งมีหน่วยการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส.ผลส.	กบส.ผลส.
	02 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย เช่น LINE@ ประสิทธิภาพไฟฟ้า, Line KAM	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส.ผลส.	กบส.ผลส.
	03 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ลงในระบบ BIC-SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส.ผลส.	กบส.ผลส.
	04 วิเคราะห์ผลดำเนินงานของการทรวายได้ CO2.2 จากผลของปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง								กบส.ผลส.	กบส.ผลส.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Operation Management
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค่านับเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมื่อใหญ่
3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมื่อใหญ่
4. เป้าหมาย
3.00 ครั้ง/ราย/ปี
1.5-3 ครั้ง/ราย/ปี
107 นาที/ราย/ปี
22.3-35 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค่านับเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
6.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมื่อใหญ่
6.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
6.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมื่อใหญ่
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)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4				
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
แผนงานหลักที่ 1.2 โครงการการควบคุมระยะใกล้ของสถานีไฟฟ้าจาก ศูนย์สั่งการ (ทั้งสถานี ถาวร และสถานีชั่วคราว ที่มีความพร้อมสามารถ ควบคุมได้ทุกสถานี 100%)	1.การติดตั้งระบบควบคุมระยะใกล้ของสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม		-		-		-		-			
	01 สถานีไฟฟ้าถาวร											
	กฟผ.3 สถานีไฟฟ้า											
	02 สถานีไฟฟ้าชั่วคราว		-		-		-		-			
	กฟผ.3 สถานีไฟฟ้า											
	2. การตรวจสอบความพร้อมในการใช้งาน ระบบควบคุมระยะ ใกล้ของสถานีไฟฟ้าที่ติดตั้งใช้งานแล้วความวาระ ทุกไตรมาส										กบป.(เศรษฐ.)	กบป.(เศรษฐ.)
	01 สถานีไฟฟ้าถาวร ทุกแห่ง										กบป.(เศรษฐ.)	กบป.(เศรษฐ.)
	กฟผ.3 = 25 สถานีไฟฟ้า	25		25		25		25		25		
		สถานี		สถานี		สถานี		สถานี		สถานี		
	02 สถานีไฟฟ้าชั่วคราว ทุกแห่ง										กบป.(เศรษฐ.)	กบป.(เศรษฐ.)
	กฟผ.3 = 5 สถานีไฟฟ้า	5		5		5		5		5		
		สถานี		สถานี		สถานี		สถานี		สถานี		

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 15 โครงการจ่ายไฟฟ้าวงร่วมเพิ่มสินค้าเพื่อเพิ่มความมั่นคง และลดจำนวนวงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ	1. สำรวจ และจัดทำแผนใช้งานวงจรว่างที่ไม่ได้ใช้งาน กพค.3 = 4 วงจร (ROA08, SRV09, NWA01, SQA01)	1 วงจร		1 วงจร		1 วงจร		1 วงจร		กปน, กวว	กปน
	2. ก่อสร้าง และจ่ายไฟให้กับไปตามแผนไตรมาสละ 1 ครั้ง กพค.3 = วงจร	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กปน, กคค. กพฟ.1-3	กปน
	1. สำรวจ และจัดทำแผนความพร้อมในการจ่ายไฟ กพค.3 = สถานี	-		1 ครั้ง		-		-		กปน	กปน
	2. ติดตามงานแก้ไขปัญหาและรายงานผลให้กับไปตามแผน ไตรมาสละ 1 ครั้ง กพค.3 = สถานี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กปน	กปน
แผนงานหลักที่ 17 โครงการติดตามและเร่งรัดการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม โครงการ Loop Line ระบบ 115 เควี	1. ติดตาม เฝ้าระวังและรายงานผลการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม ไตรมาสละ 1 ครั้ง กพค.3 = ชุด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กคค.(เจค.)	กคค.(เจค.)
	1. ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กพฟ. ชั้น1-3 อย่างน้อย 1 แห่ง และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด กพค.3 = 13 พื้นที่ กพฟ. 1-3 (13 กพฟ.)	13		-		-		-		กษช.(ศปน.) กพฟ.1-3	กษช.(ศปน.)
	2. สถานีไฟฟ้า กพค.3 21 สถานี กพฟ. 1-3 (13 กพฟ.) สองจุดอื่น	21		-		-		-		กษช.(ศปน.) กษช.(ศปน.)	กษช.(ศปน.)
	10 กม. จากแปลงสูงสุดติดตั้งสถานีไฟฟ้า รวมไลน์บน และไลน์ย่อย หรือสายส่ง 115 KV ทั้งไลน์										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	3. สายส่ง กพค3 = 112 วงจร-ก.ม. (ต้องสุ่มร้อย)	56 วงจร-ก.ม.		56 วงจร-ก.ม.						กบข(เศน.)	กบข(เศน.)
	4. ระบบจำหน่าย กพค3 = 60 วงจร รวม 913.07 วงจร-ก.ม. (ต้องสุ่มร้อย)	913.07 วงจร-ก.ม.		-		-		-		กบข(เศน.)	กบข(เศน.)
	แผนรวม กพพ									กพพ.1-3	
	1. ยะลา	98.34		-		-		-			
	2. นราธิวาส	63.80		-		-		-			
	3. ปัตตานี	78.30		-		-		-			
	4. สงขลา	36.90		-		-		-			
	5. สตูล	52.10		-		-		-			
	6. พัทลุง	75.10		-		-		-			
	7. ทาตใหญ่	214.71		-		-		-			
	8. คู่มือไป-กลับ	40.85		-		-		-			
	9. เบตง	50.00		-		-		-			
	10. สายบุรี	65.00		-		-		-			
	11. ระโนด	48.97		-		-		-			
	12. สะเตา	45.00		-		-		-			
	13. จะนะ	44.00		-		-		-			
	5. อุปกรณ์ป้องกันและตัดคอน กพค3 = 208 ชุด									กบข(เศน.)	กบข(เศน.)
	แผนรวม กพพ									กพพ.1-3	
	1. ยะลา	16		-		-		-			
	2. นราธิวาส	16		-		-		-			
	3. ปัตตานี	16		-		-		-			
	4. สงขลา	16		-		-		-			
	5. สตูล	16		-		-		-			
	6. พัทลุง	16		-		-		-			
	7. ทาตใหญ่	16		-		-		-			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	8. สุ่มใกล้-ไกล	16		-		-		-			
	9. บุคัง	16		-		-		-			
	10. สายบุรี	16		-		-		-			
	11. ระโนด	16		-		-		-			
	12. สะเตา	16		-		-		-			
	13. จะนะระ	16		-		-		-			
	6. ประเมิน ติดตามผลและสรุปรายงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบข.(สศบ.)	กบข.(สศบ.)
	1. ประสานงาน ติดตามการติดตั้งเครื่องบันทึกค่าไฟฟ้า	ประสานงาน								กบข./กฟอ.บค.	กบข.
	2. ติดตั้งเครื่องบันทึกค่าไฟฟ้าสำหรับจ่าย			แล้วเสร็จ						กบข./กฟอ.บค.	กบข.
แผนงานหลักที่ 19 โครงการติดตั้งเครื่องบันทึกค่าไฟฟ้าสำหรับจ่าย ขนาด 1 MW จำนวน 7 ชุด อ.เบตง จ.ยะลา											
แผนงานหลักที่ 20 แผนงานพัฒนา Strongrid (สายงานการไฟฟ้า ภาค 4)	1. โครงการการควบคุมระยะใกล้ของสถานีไฟฟ้าจากศูนย์สั่งการ (ทั้งสถานีถาวร และสถานีชั่วคราว) ที่มีความพร้อม	100%		100%		100%		100%		กปบ.	กปบ.
	สามารถควบคุมได้ทุกสถานี 100%										
	เป้าหมาย ไตรมาส 1-4										
	2. โครงการควบคุมระยะใกล้ของสิทธิ์ RCS ที่มีความพร้อม	≥90%		≥90%		≥90%		≥90%		กปบ.	กปบ.
	สามารถควบคุมได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวน RCS ที่มี										
	เป้าหมาย ไตรมาส 1-4										
	3. โครงการประสานงานและติดตาม การขอจัดสรร FRU	2.5		2.5		2.5		2.5		กปบ.	กปบ.
	เพิ่มเติมเพื่อทำ SF6 ให้เป็น RCS โดยไม่ต่ำกว่า Planกข	ชุด/วงจร		ชุด/วงจร		ชุด/วงจร		ชุด/วงจร			
	Criteria คือ 2.5 ชุด/วงจร										
	เป้าหมาย ไตรมาส 1-4										
	4. โครงการจ่ายไฟฟ้า วงจรว่างเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความมั่นคง และ	1		1		1		1		กปบ.,กขว.,	กปบ.
	ลดจำนวนวงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ (ROA08, SBY09, NWA01, SQA01)	วงจร		วงจร		วงจร		วงจร		กคค.,	
	เป้าหมาย ไตรมาส 4										
		</									

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4				
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
แผนงานหลักที่ 22 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical / Non-Technical) ตามที่ กพฟ.กำหนด	1. ประสานงานและนำค่าเป้าหมายที่ได้รับจาก กพฟ. มากระจายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง	-		1 ครั้ง		-		-		กวว.(สปร.)	กวว.(สปร.)	
	2. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติการด้าน Technical Losses									กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	01 การจ่ายไฟฟ้าตามแผนงาน											
	01.1 ชั่วคราว	-		-		-		1				
	กพด.3 = 1 สถานี (สพฟ. สกิงพระ)							สถานี	-			
	01.2 ถาวร	-		-		2		-		กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	(คนที่ย้ายมาก่อนสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ)											
	กพด.3 = 2 สถานี (ยะลา3, ป่าบอน)											
	2. การติดตั้งใหม่ ระบบ 22/33 เครือ	1		1		1		1		กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	กพด.3 = 4 ฟีดเดอร์ (ยะลา3, ป่าบอน)	ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์				
	3. การเปลี่ยนสายขนาดใหม่ขึ้น ระบบ 22/33 เครือ	1		1		1		1		ภาพรวมชุดรวมงาน		
	กพด.พังงา = 1 วงจร-กม.	วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.				
		กพด.พังงา	0.25		0.25		0.25		0.25		ผกน.	ผกน.พังงา
			วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.			
	4. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เครือ Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV)และ 7 MW (33 kV)									กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	กพด.3 = ฟีดเดอร์									กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	01 วงจรที่มี VSPP									กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	กพด.3 = 12 ฟีดเดอร์	3		3		3		3				
		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	5. ติดตางงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย									กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร									กพฟ. 1-3		
	01 แบบ Fixed	-		-		900		-		กทบ(สรว.)	กทบ(สรว.)	
	กพด.3 = 900 KVAR (พทง 1 : 3x300 KVAR)					kvar					2	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมที่พร้อมริเริ่มหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	02 แนวน Switching									กบข.(ศวว.)	กบข.(ศวว.)
	กพด.3 = 4,500 kvar (กพข.1.3 ชุด)	-		-		-		-			
	6. อื่นๆ										
	01 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบจำหน่าย									กบข.(ศตบ.)	กบข.(ศตบ.)
	- สถานีไฟฟ้า										
	- สายส่ง										
	- ระบบจำหน่าย										
	01.1 สถานีไฟฟ้า	30		-		30		-		กบข.(ศตบ.)	กบข.(ศตบ.)
	กพด.3 = 30 สถานี	สฟฟ.				สฟฟ.					
	01.2 สายส่ง	502		-		502		-		กบข.(ศตบ.)	กบข.(ศตบ.)
	กพด.3 = 502 วงจร-กบ.	วงจร-กบ.				วงจร-กบ.					
	01.3 ระบบจำหน่าย	15		15		15		13		กบข.(ศตบ.)	กบข.(ศตบ.)
	กพด.3 = 58 พัลลเคอร์										
	แผนราย กพฟ.										
	1. ยะลา	-		-		4		-			
	2. นราธิวาส							4			
	3. ปัตตานี	-		8		-		-			
	4. สงขลา	-		-		2		-			
	5. สตูล	-		-		2		-			
	6. พัทลุง	-		7		-		-			
	7. ทาโคใหญ่	15		-		-		4			
	8. สุโงโกลก	-		-		-		1			
	9. เนบง	-		-		-		-			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมริเริ่มหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
				ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
		10. สายรู้	-		-		-		-				
		11. ระโนด	-		-		4		-				
		12. สะดว	-		-		-		4				
		13. จะนะ	-		-		3		-				
		02 การแก้ไขความขัดแย้ง 22/3 เครือ ที่หลุดจากรบบให้สามารถใช้งานได้											
		กฟผ.3 = 12 ชุด	3		3		3		3				
		7. การคำนวณ Technical Loss ปีละ 1 ครั้ง											
		ตามบันทึกเลขที่ กฟผ.394/2560 ลง 26 พ.ค.2560											
		ตามที่เกิดขึ้นจริง					1						
		กฟผ.3 = 30 สถานี	-		-		ครั้ง		-				
		8. การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดัน และจัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาส 1 ปีเตอร์/เขต)											
		กฟผ.3 = 4 ปีเตอร์	1		1		1		1				
			ปีเตอร์		ปีเตอร์		ปีเตอร์		ปีเตอร์				
		9. หม้อแปลงจำหน่าย											
		01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalanceเกินกว่า 20% (เครื่อง)	3		5		5		3				
		กฟผ.พลังงาน = 6 เครื่อง	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง				
			1		2		2		1				
		กฟผ.พลังงาน	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง				
		02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโผลดไม่เหมาะสม											
		(จ่ายโผลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง)	10		10		10		10				
		กฟผ.พลังงาน = 4 เครื่อง	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง				
		กฟผ.พลังงาน	1		1		1		1				
		เครื่อง	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมที่พร้อมเริ่มงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเดิมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ (เครื่อง)	2		2		2		2		กวว.(สปร.)	กวว.(สปร.)
	กฟล.พังงา = 4 เครื่อง									ภาพรวมจุดรวมงาน	
										ผกน.	ผกน.พังงา
		1		1		1		1			
		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง			
	10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	2		2		2		2		กวว.(สปร.)	กวว.(สปร.)
	01 การเปลี่ยนสายขาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)	วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		ภาพรวมจุดรวมงาน	
	กฟล.พังงา = 1 วงจร-กม.	0.25		0.25		0.25		0.25		ผกน.	ผกน.พังงา
		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.			
	02 การติดตั้งใหม่ (วงจร)	2		2		2		2		กวว.(สปร.)	กวว.(สปร.)
	กฟล.พังงา = 1 วงจร	วงจร		วงจร		วงจร		วงจร		ภาพรวมจุดรวมงาน	
		0.25		0.25		0.25		0.25		ผกน.	ผกน.พังงา
		วงจร		วงจร		วงจร		วงจร			
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย	0.5		0.5		0.5		0.5		กวว.(สปร.)	กวว.(สปร.)
	กฟค3 = 26 วงจร-กม.	วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		ภาพรวมจุดรวมงาน	
		0.5		0.5		0.5		0.5		ผกน.	ผกน.พังงา
		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.			
	04 การติดตั้ง Capacitor แรงต่ำ (KVar)	-		-		-		-		กวว.(สปร.)	กวว.(สปร.)
	กฟค30.....kvar										
	05 การตรวจสอบ/สับเปลี่ยนคาปาซิเตอร์แรงต่ำที่ติดตั้งอยู่	-		-		-		-		กวว.(สปร.)	กวว.(สปร.)
	เดิมให้ตามการใช้งานได้ (หักชุด)										
	กฟค30.....ชุด										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	11. สรุปรายงานผลการดำเนินงานข้อ 1-10 ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กวน.(สปร.)	กวน.(สปร.)
	12. การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses									กรพ.	กบด.(แผนม.)
	โดยดำเนินการให้เป็นไปตามตามอนุมัติ ลจก. ลงวันที่ 9 มี.ค. 2560 การนำโปรแกรมสารสนเทศ U-CUBE เพื่อการจัดการจาก										
	หน่วยงานไฟฟ้า มาใช้ในการควบคุมการจ่ายการเกี่ยวกับการ										
	ลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า และ บันทึกเลขที่ กมค(บพ) 2471										
	ในการควบคุมการดำเนินงาน และ บันทึกเลขที่ กมค(บพ) 2471										
	/2560 ลงวันที่ 22 พค 2560										
	01 การบริหารจัดการมิเตอร์วัดติดตั้ง 100% ที่ผิดปกติ	100%		100%		100%		100%		กบด.(แผนม.)	กบด.(แผนม.)
	กฟผ.3 เครื่อง										
	กฟผ.พังงา	100%		100%		100%		100%		ผบค.	ผบค.รังสิต
	02 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า	รอกับเป้าหมายจากคณะทำงาน								คณะทำงาน	คณะทำงาน
	กฟผ.3 = สถานี										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Operation Management
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี
ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซุปทาน
ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 ความสำเร็จของการดำเนินงานตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซุปทาน
3.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง
กระบวนการหลัก

4. เป้าหมาย
ร้อยละ 100
ร้อยละ 98
ร้อยละ 98
ร้อยละ 98

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี
ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซุปทาน
6.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง
กระบวนการหลัก

7. เป้าหมาย
ร้อยละ 98
ร้อยละ 98
ร้อยละ 98
ร้อยละ 98

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเรียงเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 23 งานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)									ผบ.อ.(กบค.)	ผบ.อ.(กบค.)
	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)									คณะทำงาน	
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่าง ต่อเนื่อง (ครึ่ง)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		คณะทำงาน	ผบ.อ.พลังงาน
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SOA)	-		-		1 ครั้ง		-		SLA กฟผ.พลังงาน	ผบ.อ.พลังงาน
	4. การรายงาน/การติดตาม ผลการดำเนินงาน									ผบ.อ.(กบค.)	ผบ.อ.(กบค.)
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายฝ่าย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายติดตาม ประสานงานกับระดับกอง และ สรุปผลการดำเนินงานให้ รศก.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบ.อ.(กบค.)	ผบ.อ.(กบค.)

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วิจัยประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย
ทฤษฎีบททศนิยมโลยิติจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- ### 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ทางพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- 6.1 จำนวนกิจกรรมในระดับ (รอ ผัฟ กำหนด)

- ## 7. เป้าหมาย
- ### 7.1ชิ้นงาน (รอ ผัวพ กำหนด)

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SOS ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย
ทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่
มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง
นวัตกรรม
นวัตกรรม

4. เป้าหมาย
4.1 ระดับ 5 จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่
ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานจำนวน 2 ชิ้น

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่
มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง
นวัตกรรม
นวัตกรรม

7. เป้าหมาย
7.1ชิ้นงาน (รอ ผ่ाप กำหนด)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 26 งานส่งเสริม วิจัย พัฒนา นวัตกรรมเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล	1. จัดทำแผนและกำหนดโครงสร้างด้าน นวัตกรรม (ครึ่ง)	1 ครั้ง		-		-		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	2. ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมกระบวนการของ กฟผ. (ครึ่ง)	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	3. จัดประกวดผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม กระบวนการ เพื่อคัดเลือกผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม กระบวนการ และสรุปผล ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	4. นำนวัตกรรมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ TRL 3 ขึ้นไป มาย่อยผล กฟผ. ละ 1 ชิ้นงาน	-		1 ครั้ง		-		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	5. สรุปรายงาน ประเมินผลการดำเนินการประจำปี (ครึ่ง)	-		-		-		1 ครั้ง		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
										คณะทำงาน	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SOS Enable for Development and Growth
ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 4.1 ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- 4.2 ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตราค่าจ้าง
- เพื่อรองรับการเป็น Digital Utility
- 4.3 ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)
- เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินงานเชิง
- 4.4 ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 4.1 ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล
- 4.2 ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตราค่าจ้าง
- เพื่อรองรับการเป็น Digital Utility
- 4.3 ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 22 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)	กิจกรรมตามแผน กพค. 2562										
	1. ติดตามผล/ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง				1 ครั้ง				กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	2. จัดประชุมคณะกรรมการ เพื่อรายงานปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบประเมินผล									กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	01 ตั้งคณะกรรมการ	1 ครั้ง								กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	02 จัดประชุมคณะกรรมการ	-		1 ครั้ง				1 ครั้ง		กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	03 สรุปผล									กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	3. จัดประชุมชี้แจงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง								กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
แผนงานหลักที่ 28 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร	1. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ไม่น้อยกว่าที่ปรึกษากำหนด									กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	กิจกรรมตามแผน กพ.อ. ปี 2562										
	1. รวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มจากหลากหลายช่องทางทั้งที่เป็นทางการ(จากผลสำรวจ) และช่องทางอื่นๆ รวมถึงตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร									กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	2. ติดตามการดำเนินงานตามแผนยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร			1 ครั้ง				1 ครั้ง		กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	3. การจัดกิจกรรมส่งเสริม TRUST+E เช่น กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) และสร้างความรู้ความผูกพันองค์กร (Engagement) งานแข่งขันกีฬาประจำปี เป็นต้น โดยให้ กพด.1-3 นำแผนกิจกรรมส่งเสริม TRUST+E แผนอ.รพก.(ก.อ) รับทราบภายในวันที่ 14 มิถุนายน 2562			1 ครั้ง						กอก.	กอก.
แผนงานหลักที่ 29 แผนการพัฒนาบุคลากร											
	1. อบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และบรรษัทภิบาล (180 คน)	1 รุ่น								กอก.(แผนก.)	กอก.(แผนก.)
	เป้าหมาย เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน (1วัน) พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-5										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	2.อบรมจิตวิทยาการบริการ (180 คน) เน้นนาย เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน 1 วัน พนักงาน, ลูกจ้าง Front Office	-		1 รุ่น		-		-		กอก.(ผทอ.)	กอก.(ผทอ.)
	3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office (240 คน) เน้นนาย เขตละ 2 รุ่นๆละ 40 คน (2วัน) กฟฟ. ที่ได้รับการคัดเลือก กฟภ. จำนวน 2 แห่ง	-		2 รุ่น		-		-		กอก.(ผทอ.) (คณะกรรมการ Green Office)	กอก.(ผทอ.)
	4. อบรมหลักสูตร KM FACILITATOR (180 คน) เน้นนาย เขตละ 1 รุ่นๆ ละ 60 คน (2วัน) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	-		1 รุ่น		-		-		กอก.(ผทอ.)	กอก.(ผทอ.)
	5. อบรมหลักสูตร ภาษาผู้นำ (200 คน) เน้นนาย 2 รุ่นๆ ละ 100 คน (2วัน) ผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3, รอก., ผจก.กฟส.	-		2 รุ่น		-		-		ผวธ.(ผถ)	
	6. อบรมหลักสูตรความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินงาน(40 คน) เน้นนาย 1 รุ่น 40 คน (2 วัน) นิติกร	-		1 รุ่น		-		-		ผวธ.(ผถ)	กอก.(ผทอ.)
แผนงานหลักที่ 30 แผนการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้งาน	1. จัดทำองค์ความรู้ (KM) ดังนี้									กอก.(ผทอ.)	กอก.(ผทอ.)
	01. จัดทำคู่มือการทำงาน	1 ครั้ง		-		-		-		คณะทำงาน	
	02. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์การทำงาน	-		1 ครั้ง		-		-		รณ.วน.พนมรังค์	
	03. ตรวจประเมิน ทบทวน และปรับปรุงคู่มือ	-		-		1 ครั้ง		-		ประธาน	
	04 การคิดเลือกองค์ความรู้เพื่อนำขึ้นระบบ KMS	-		-		-		1 ครั้ง		ทพ.พอ. เลขฯ	
แผนงานหลักที่ 31 แผนงานด้านการบริหารความเสี่ยงของสายงาน	1. จัดตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง		-		-		-		ผผ. กบค.	ผผ. กบค.
ของสายงาน	2. ประชุมชี้แจงจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสายงานฯ	1 ครั้ง		-		-		-		คณะทำงาน	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	3. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข เป้าหมาย มีการดำเนินการครบถ้วนทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
แผนงานหลักที่ 3.2 แผนงานด้านการควบคุมภายใน	1. จัดตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง		-		-		-		ผศ.ดร. กาบถ.	ผศ.ดร. กาบถ.
ข้อสงสัยงาน										คณะทำงาน	
	2. ประชุมชี้แจงการควบคุมภายในเพื่อเกี่ยวกับปฏิบัติงานด้านการเงิน (110 คน)	-		1 ครั้ง		-		-			
	3. ติดตามและประเมินผล	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	4. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning & Growth

1. วิสัยทัศน์องค์กร

Enabler for Development and Growth

SOS ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.5 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.

4.6 ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ของผู้บริหาร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.4 ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

ระดับ 4.10

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.10

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 3.3 แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า และปรับปรุงฐานข้อมูลองค์กร เพื่อการบริหารจัดการด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล (เชื่อมโยงกับ SO2 และ SO3)	1. พัฒนาระบบให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร	1 ครั้ง		-		-		-		กพร.,กบส.	กพร.,กบส.
	PEA Smart Plus ระยะที่ 2 และประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้า										
	ลูกค้า Download ใช้			1 ครั้ง							
	2. จัดทำแผนงานการปรับปรุง										
	เป้าหมาย มี.ค. - มิ.ย.										
	3. นำเสนอแผนการรณรงค์ ที่เกี่ยวข้อง			-			1 ครั้ง				
	เป้าหมาย ก.ค. - ก.ย.										
	4. ขยายผลและติดตามผลการพัฒนากระบวนการ			-					1 ครั้ง		
	และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล										
	เป้าหมาย ค.ค. - ธ.ค.										
	5. ขยายผลและพัฒนา Application เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	และเพื่อการค้าสินค้าของผู้บริหาร										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	3. จัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO26000 กับงาน CSR ของ กฟผ.	1 ครั้ง		-		-		-		กอก.(เสตส.)	กอก.(เสตส.)
แผนงานหลักที่ 35 แผนการเสริมสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	1. คำนวณค่าดัชนีการประสิทธิผลร้อยละของ กฟผ. เป้าหมาย รายงานทุกเดือน	15 ครั้ง		15 ครั้ง		15 ครั้ง		15 ครั้ง		กvw.(สเปอ.) คณะกรรมการ	กvw.(สเปอ.)
	2. ความปลอดภัยในการทำงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด										
	เป้าหมาย 100% ตามแผนงาน										
	01. ศึกษาหาความรู้ความเข้าใจในการทำงานด้วยความปลอดภัยและอบรมการปฐมพยาบาล										
	01.1 พนักงานชุดเชื่อมสายไฟฟ้าแรงสูงปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/แต่ละ 40 คน 2 วัน)	-		1 ครั้ง		-		-		กบข.(สเปอ.)	กบข.(สเปอ.)
	01.2 พนักงานสายไฟปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/แต่ละ 80 คน 2 วัน)	-		1 ครั้ง		-		-		กบข.(สเปอ.)	กบข.(สเปอ.)
	02. งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน										
	02.1 ตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต, ชุดปฏิบัติการระบบไฟฟ้า (แก๊สแรงไฟฟ้าขัดข้อง), ฮอทไลน์	5		5		5		0		กvw.(สเปอ.)	กvw.(สเปอ.)
	อย่างน้อย 1 ครั้ง / ทีม									สฟบ.	สฟบ.
	02.2 จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทุก กฟผ. จัดรวมงาน, กฟผ. ทุกเดือน (กปล.)	45 ครั้ง		45 ครั้ง		45 ครั้ง		45 ครั้ง		กvw.(สเปอ.)	กvw.(สเปอ.)
02.3. ศึกษาต้นแบบสิ่งขึ้นต้น กฟผ.จัดรวมงาน , กฟผ. (ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี)	0		2		4		9		กvw.(สเปอ.)	กvw.(สเปอ.)	
02.4. อบรมพนักงานกฟผ.จัดรวมงาน , กฟผ.	0		2		4		9		กvw.(สเปอ.)	กvw.(สเปอ.)	

[illegible]

[illegible]

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	กฟย.อ. ครอบคลุมไปยัง	40%		40%		40%		40%		กฟย.อ.คทช.	งธก. พังงา
		ริ้ม		ริ้ม		ริ้ม		ริ้ม			
	2. รายงานผลการใช้กระดาษ โดยไตรมาส 1 และ 2 ให้รายงานผลการดำเนินงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส และตั้งแต่วันที่ 10	1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		งธก.	งธก. พังงา
	ก.ค.-ธ.ค. 2562 ให้รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน ภายในวันที่ 10										
	ขอเตือนต่อไป										
แผนงานหลักที่ 50 โครงการพระราชดำริ ลดไฟฟ้า	1. แต่งตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง		-		-		-		กบช.	กบช.
	2. คัดเลือกพื้นที่เป้าหมายที่ดำเนินการโครงการ	1 ครั้ง		-		-		-			
	3. ประสานงานกับส่วนท้องถิ่นเรื่องการติดตั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	4. สำรวจต้นไม้เป้าหมาย/เสาหรือต้นไม้ที่มีเงาวัลย์	1 ครั้ง		-		-		-			
	5. จัดทำแผนร่วมกับระหว่าง กฟภ. กับ ท้องถิ่น	1 ครั้ง		-		-		-			
	6. ดำเนินการติดตั้งต้นไม้ร่วมกับระหว่าง กฟภ. กับ ท้องถิ่น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	7. เชิญชวนประชาชนเข้าร่วมเครือข่าย ประชากรรัฐรวมใจลดไฟฟ้า" ผ่านกลุ่มไลน์ หรือช่องทางอื่นๆ	-		1 ครั้ง		-		-			
	8. ติดตามประเมินผลโครงการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			