

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 มุ่งองค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์

6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม

6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึก
ต้นทุนให้ไว้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการ

ธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2

6.5 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของใบสั่งงาน WMS

งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม
และบำรุงรักษา

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60

32,029 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

..... ล้านบาท

ร้อยละ

..... ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้ธุรกิจเสริม	1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปี 2560 และกำหนดเป้าหมายประจำปี 2561 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง	-		1 ครั้ง		-		-		1 ครั้ง	-	-	-	ผปช.	กบญ.
1) 41030010 รายได้จากการขายหม้อแปลง															
2) 41030990 รายได้จากการขายอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น															
3) 41031010 รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า	2. ชี้แจงแผนงานและเป้าหมาย	1 ครั้ง		-		-		-		1 ครั้ง	-	-	-	ผบธ.	กบถ.
4) 41031020 รายได้จากการให้เช่าหม้อแปลง															
5) 41031030 รายได้จากการให้เช่าเครื่องชนิดกำเนิดไฟฟ้า	3. ดำเนินการ/ให้บริการเสริมทางธุรกิจ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบธ.	กบถ.
6) 41032030 รายได้ค่าบริการงานด้านฮอตไลน์															กฟฟ.
7) 41033020 รายได้ค่าทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	4. ติดตามประเมินผลทุกเดือนค่าเป้าหมาย ภ.4 ปี 2561 =1,068.08 ล้านบาท	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบธ.	กบถ.
8) 41033030 รายได้ค่าตรวจสอบระบบไฟฟ้า	กฟง.รบ. 21,261,743.14 บาท (เกณฑ์ระดับ 5)													ผปช.	กบญ.
9) 41035010 รายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟ	กฟส.ปทอ. 7,627,650.33 บาท													ผบป. ผกส. ผมค.	
10) 41035020 รายได้ค่าบริการวิศวกรรม														ผบป. ผบค. ผวค.	
11) 41039020 รายได้ค่าตรวจสอบและบำรุงรักษามือแปลง														ผบง. ผกป. ผบค.	
12) 41039030 รายได้ค่าติดตั้ง รื้อถอน ซ่อมแซมหม้อแปลง															
13) 41039090 รายได้ค่าตรวจสอบและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น	รวม 28,889,393.47 บาท														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
14) 41039100 รายได้ค่าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Package)	5. ทวนคุดต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	32%		32%		32%		32%		32%	-	-	-	ผบส.	กบญ.
15) 41031990 รายได้จากการให้เช่าหรือใช้สินทรัพย์อื่นๆ	ระดับการที่เหมาระสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม														ผบค. ผกส. ผบป.
	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2														ผบค. ผกป. ผบง.
	เป้าหมายปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32														ผบป. ผมค.
	6. ลวนคุดการปฏิบัติงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ	90%		90%		90%		90%		90%	-	-	-	ผบค.	กบญ./กบค.
	ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา														ผบค. ผบป. ผบป.
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90														ผบค. ผกป. ผบง.
															ผบป. ผมค.
เป้าหมาย ปี 2561(ปี 2558-60/3เพิ่ม 5%) รายงานทุกไตรมาส	7.เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%	25%	50%		75%		100%		100%	-	-	-	ผบค./ผปช.	กบญ.
ปี 2561 เกณฑ์ (รับรู้ตามเป้าหมาย)	กฟจ.รบ. 5,977,818.21 บาท เกณฑ์ระดับ 5														ผบป. ผบง.
ค1 = 75.342 ลบ.	กฟส.ปทอ. 1,467,844.80 บาท														ผบป. ผกป.
ค2 = 100.336 ลบ.															
ค3 = 63.039 ลบ.															
	รวม 7,412,663.01 บาท		-												
	01 ตรวจสอบเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2562	-		-		-		100%		100%	-	-	-	ผรท.	กบค.
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2561														ผบป. ผกป.
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมคิดตั้งอุปกรณ์สื่อสารบนเสาไฟฟ้า	100%		-		-		-		100%	-	-	-	ผรท.	กบค.
	ของปี 2561 ภายในไตรมาสที่1														ผบป. ผกป.
	03 สุ่มตรวจนับจำนวนเสาไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ของการเรียกเก็บ	3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		12 แห่ง	-	-	-	ผรท.	กบค.
	ค่าบริการเช่าพาดสาย														ผบป. ผกป.
	เป้าหมาย สุ่มตรวจไตรมาสละ 1 กฟฟ.จุดรวมงาน														
10424 แด	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	20%		40%		70%		100%		100%	-	-	-	ผบน.	กษข.
	พาดสายสื่อสาร โทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระ														ผบป. ผบง.
	ให้ได้ 100% กฟจ.รบ.และ กฟฟ.ในสังกัด ไม่มียอดค้างชำระปีก่อนหน้า	กฟจ.รบ.และ กฟฟ.ในสังกัด ไม่มียอดค้างชำระปีก่อนหน้า													
* เก็บหนี้ไม่ได้ พนักงานต้องจ่ายเอง* ตั้งหนี้ตามระบบ	9. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	20%	66%	40%		70%		100%		100%	-	-	-	ผบน.	กษข.
Zcamr 054Z(ยอดค้าง) + Fb13n (ยอดชำระ) =ยอดตั้งหนี้	พาดสายสื่อสาร โทรคมนาคมปีปัจจุบันให้ได้ 100%														ผบป. ผบง.
	กฟจ.รบ. เกณฑ์ระดับ 5														
	กฟส.ปทอ.														

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)

6.2 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

6.3 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

32,029 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

.....ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายตาม มาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย	1.กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ของหน่วยงานภายในสายงาน	-		1 ครั้ง		-		-		1 ครั้ง	-	-	-	ผบป.	กชข.
															ผบป. ผบง.
กรอบงบประมาณค่าใช้จ่ายมาตรการ (ม.ค.-ธ.ค.) ปี 2561	2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบป.	กชข.
	กฟจ.รบ.(หน่วย:ล้านบาท)														ผบป. ผบง.
	กฟส.ปทอ.														(ทุกแผนก)
	รวม														
	3.สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบป.	กชข.
															ผบป. ผบง.
	4. ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบส./ผบด.	กบญ.
	ให้อีกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง														ผบป. ผบง.
	ค่าเป้าหมายปี 2561 (ก.3) รอค่าเป้าหมาย														ผกส. ผบป. ผบด.
															ผกป. ผบด.
	5. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ก.4 ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-		ผวธ.ก.4/กฟด.1
	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร														
	ค่าเป้าหมายปี 2561														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ			รวม
ค.1 = 893.682 / 1,120.016 ล้านบาท	6. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ค.1-ค.3 ให้เป็นไปตามค่า	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผงป.	กชช.
ค.2 = 1,486.851 / 1,881.635 ล้านบาท	งบประมาณที่ได้รับจัดสรรค่าเป้าหมายระดับเกณฑ์ 5 ปี 2561 / 2560														ผบป. ผบง.
ค.3 = 1,156.160 / 1,352.324 ล้านบาท	กฟจ.รบ. (หน่วย:ล้านบาท)														
	กฟส.ปทอ.														
	รวม														

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ Satisfying Existing Customers SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุก กลุ่มลูกค้า	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 ขกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้า	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า 2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) 2.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด	4. เป้าหมาย ระดับ 4.37 ระดับ 4.28 ร้อยละ 100
	5. กลยุทธ์ระดับสาขางาน CR1 ขกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้า	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสาขางานการไฟฟ้า ภาค 4 2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า 2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย 2.2.2 กลุ่มพาณิชย์ 2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม 2.2.4 กลุ่มอื่นๆ 2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) 2.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด	7. เป้าหมาย ระดับ 4.37 ระดับ 4.41 ระดับ 4.33 ระดับ 4.36 ระดับ 4.32 ระดับ 4.28 ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ			รวม
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้า ★ (8 กิจกรรม)	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด	1 ครั้ง		-		-		-						ผบธ.	กบล.
ผบค. และ ผบค. สรุปส่งให้ ผบธ. เจด	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	-		1 ครั้ง		-		-						ผบธ.	กบล.
															ผบค. ผบค.
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง	-		-		1 ครั้ง		-						ผบธ.	กบล.
เป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.															

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ			รวม
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	-		-		1 ครั้ง		-						ผลส.	กบล.
	เป้าหมาย กฟจ.รบ.														Front Manager
	5. เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	100%		-		-		-						ผบธ.	กบล.
	เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง														กฟย.วพ.
	กฟด.1 23 แห่ง														
	6. ขยายผลให้ทุก กฟจ., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%		-		-		-						ผบธ.	กบล.,
	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก														คณะทำงาน
	(Government Easy Contact Center : GECC)														กฟส.ปทอ.
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3														กฟส.วพ.
	กฟด..1 5 แห่ง (จบง.,ขอ.,บสพ.,ดส.,ปบ.)														
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-		-		60%		-						ผลส.	กบล.
	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)														ผบป. ผบค.
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด														ผบง. ผบค.
	กฟด..1 ร้อยละ 60														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ			รวม
ดำเนินการใน กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายละเอียด	8. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ายรายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%		100%		100%		100%						ผบธ.	กบล.
เงื่อนไขของผู้ใช้ไฟ ตามหนังสือเลขที่ สรค.(ก3) 583/2560	World Bank ภายใน 25 วัน ปฏิทิน	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน							ผบค. ผบค.
ลว. 18 ค.ค.2560	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง														
ผบค. และ ผบค. สรุปตามแบบฟอร์มส่งให้ ผบธ. ทุกเดือน	กฟค.1 29 แห่ง รายงานทุกเดือน														
	9. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2560													ผสส.	กบล.
รอกำเป้าหมายจาก ส่วนกลาง	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4														กฟฟ.
	เป้าหมาย รายงานปีละ 1 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจากผลสำรวจ	-		-		-		1 ครั้ง							
	กฟค.1 1 ครั้ง														
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร													ผสบ.,	กรท. ,
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone													ผสส.	กบล.
(3 กิจกรรม)	01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	-		-		3 ครั้ง		3 ครั้ง						ผสส.	กอก.
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด) (รอกำเป้าหมาย)														ผบป. ผบค.
															ผบง. ผบค.
(อยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก.	02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง						ผสบ.	กรท.
โดยคณะกรรมการย่อยธุรกิจเสริมใหม่ของ กฟฟ.)	PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill อย่างน้อย 6 เดือน													ผสส.	กอก.
(พลค. และ พนักงานเคาท์เตอร์ ฟิสิกส์รวม)															ผบป. ผบค.
http://www.sms.pea.co.th/ รหัสพนักงาน/รหัสเปิดเครื่อง	(SMS)														ผบง. ผบค.
ค่าเป้าหมายเพิ่ม 10% จากปี 2556-2560 กฟจ.รบ. 2790 ราย	2. การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า	กฟจ.ทบ.												ผสบ.	กรท.
กฟส.ปทอ. 729 ราย	ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	กฟส.ปทอ.													กฟฟ.
กฟช.วพ. 1104 ราย	01 เชิญชวนลูกค้าให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รายย่อย)	กฟช.วพ.	-		-		-	ร้อยละ 10							ผบป. ผบค.
	เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน														ผบง. ผบค.
	ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
http://172.23.1.35/reform030 (รายใหญ่ดู)	02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า													ผสภ.	กรท.
เป้าหมายรายเดิม50% ที่สมัครแล้ว จำนวนที่ต้องรับสมัครเพิ่มเดิมปี 2561	Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้า (รายใหญ่)														กฟฟ.
กฟจ.รบ. 146 43 103	รายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)														สบป. ผบค.
กฟส.ปทอ. 35 0 35	เป้าหมาย - รายเดิม 50 %	-		-		-		ร้อยละ 50							สบง. ผบค.
กฟย.วพ. 120 43 75	กฟจ.รบ.	16%													
	กฟส.ปทอ.	30%													
	กฟย.วพ.	19%													
(คุณอภิรัตน์ เพ็ญฟู 10359)															
กฟต.1 +50% /report /กลางบัญชี /ออกชนรายใหญ่ /เดือน /	รายใหม่ 25 %	-		-		-		ร้อยละ 25							
	กฟจ.รบ.	14%													
	กฟส.ปทอ.	100%													
	กฟย.วพ.	0%													
	03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						ผสภ.	กรท.
	การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)														
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง														
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)													ผสภ.	กบด.
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	01 พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)														กฟฟ.
จัดการ (Data Driven Execution) ★(2 กิจกรรม)	(กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)														
กิจกรรม 01.1 - โทรศัพท์สำนักงาน	สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ														
-ทุกแผนก กรอกข้อมูลจากลูกค้าเสียงที่มีความสำคัญต่อการ	ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560														
พัฒนา อุปกรณ์ การบริการ ของ กฟภ.	ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส														
- กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC 60-004 สรุป ส่ง ผวค.ทุกเดือน	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based)													ผสภ.	กบด.
- ผวค., ผบค. สรุป ตามโปรแกรม PEA VOC Sistem ส่ง ผจก.ทุกเดือน	- 1129 PEA Call Center (กฟฟ. ไม่ต้องทำ)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง							ทุกแผนก
-ผวค.,ผบค. สรุปส่งให้ กฟต.1 ทุกไตรมาส	- โทรศัพท์สำนักงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง							ผวค. ผบค.
ทั้งสอง กิจกรรม ดังคู่มือได้ที่ intranet KMS PEA แบบฟอร์ม VOC 60-004 และ สรุปลงใน VOC 60-003 ใน โปรแกรม Complant															
กิจกรรม 01.2 - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)													ผสภ.	กบด.
-ทุกแผนก กรอกข้อมูลจากลูกค้าเสียงที่มีความสำคัญต่อการ	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						ผสภ.	กอก.
พัฒนา อุปกรณ์ การบริการ ของ กฟภ.	- การสานเสวนา	-		-		1 แห่ง		-							ทุกแผนก
- กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC 60-004 สรุป ส่ง ผวค.ทุกเดือน	เป้าหมาย เซลละ 1 แห่ง														ผวค. ผบค.
- ผวค., ผบค. สรุป ตามโปรแกรม PEA VOC Sistem ส่ง ผจก.ทุกเดือน	- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ			รวม
-ผวค.,ผบค. สรุปส่งให้ กฟผ.1 ทุกไตรมาส	*ต้องมีการประชุมชี้แจง ของ กฟผ.รบ. ในขั้นตอนอีกครั้ง*														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ			รวม
	01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)													ผลส.	กบล.
→ ผบค. ส่งข้อมูล Y2 และ Y3 เป็นผู้รวบรวมข้อมูลให้ ผวค. (โกวิท)	- การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง							กฟฟ.
← ผบค.ส่งภายในสิ้นเดือน ผวค. ส่งเขตก่อนวันที่ 5	- โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง							ผบค. ผวค.
	02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	-		1 ครั้ง		-		-							
เป็นโปรแกรมที่ทดแทน โปรแกรม Big Sap	2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)													ผลส.	กบล.
	01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)	รอเกณฑ์วัดจากส่วนเกี่ยวข้อง													กฟฟ.
	ร่วมกับ ฟฟท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)														
	02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ	-		-		-		1 ครั้ง							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

Satisfying Existing Customers

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

ระดับ 4.37

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุก

2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

ระดับ 4.28

กลุ่มลูกค้า

2.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

ระดับ 4.37

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

ระดับ 4.41

2.2.2 กลุ่มพาณิชย์

ระดับ 4.33

2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

ระดับ 4.36

2.2.4 กลุ่มอื่นๆ

ระดับ 4.32

2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

ระดับ 4.28

2.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม

ร้อยละ 100

SLA ที่กำหนด

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้													
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม(12 กิจกรรม)	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กมล.
คู่มือ CRM ยังไม่ออก ค่าเป้าหมาย รोकู่มือ และรวมคิวจะให้	ห้องดิน/แหล่งข้อมูลอื่นๆ													กฟฟ.
กฟฟ.หน้างานร่วมด้วยหรือไม่ เขตจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส													
SEPA	รอกำเป้าหมาย													
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย												ผลส.	กมล.
	02.1 บริการเสริมพิเศษ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผดบ.,ผปช.	กบษ.
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													กฟจ.รบ.
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์ (20 ล้านบาทขึ้นไป) กฟด.1 จำนวน 6 ราย													
	กฟจ.รบ. เป้าหมาย โรงผลิตไฟฟ้า รับซื้อไฟ 115 KV													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	03 การเชื่อมโยงลูกค้า												ผลส.	กบด.
	03.1 เชื่อมโยงลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ													ผจก., ผู้บริหาร
	03.1.1 จัดทำแผนการเชื่อมโยงลูกค้า และขออนุมัติ													ผวต. KAM
	เป้าหมาย รผค./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย													ผบด. ทุก กฟฟ.
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย						
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย กฟจ.รบ. และ กฟฟ.ในสังกัด 28 ราย/ปี	-		1 ราย		-		-					ผวต.	
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-						
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผวต.	
	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต.	
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข													
	03.2 การเชื่อมโยงลูกค้า High Value 100%	10%		45%		80%		100%						
	เป้าหมาย กฟด.1 จำนวน 74 ราย กฟจ.รบ. และกฟฟ.ในสังกัด 10 ราย	1 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย					ผวต.	
	03.3 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ	10%		45%		80%		100%						
กฟด.1 จำนวน 248 ราย	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย กฟจ.รบ. และกฟฟ.ในสังกัด 32 ราย	8 ราย		8 ราย		8 ราย		8 ราย					ผวต.	
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่												ผลส.	กบด.
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง		-		-		-					ผวต.	ผวต.
	ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)													ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา					9 แห่ง								
	กฟด.1 จำนวน 9 แห่ง (พบ.,รบ.,สส.,ปช.,ขพ.,รณ.,หห.,พธ.,ขอ.,)													
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												ผลส.	กบด.
	05.1.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						ผวต. KAM

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	2. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบด.
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP												กฟอ.พชร.	กฟอ.พชร.
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟภ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					ผลส.	กบด.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง													
	กฟด.1 2 ครั้ง													
คณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ ของ กฟฟ.	4. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ. (กิจกรรมเพิ่ม)	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					คณะทำงาน	คณะทำงาน
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง													KAM
	กฟฟ.ละ 2 ครั้ง/ปี													
	5. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAM ของ ภาค 4	-		-		1 ครั้ง		-					ผลส.	ฝวธ.(ภ4)
	01 ติดตามผลหลังจากการสัมมนา เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนากิจกรรมลูกค้า													กบด.
	สัมพันธ์ ทุกไตรมาส													KAM เข้าร่วม
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM												ผลส.	กบด.
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center	-		-		1 ครั้ง		-						กฟฟ.
	เป้าหมาย (KAM ประจำ กฟฟ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)													KAM
	กฟด.1 1 ครั้ง (KAM 248 ราย)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
สรุปสารสนเทศเชิงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.	7. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า													
	เป้าหมาย เจดจัด ปีละ 1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-					ผลป.	กบญ.
	กฟฟ. ปีละ 1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-					ผลป., ผลค.	ผลป., ผลค.
														ผลบง. ผลค.
	8. เปิดให้บริการ PEA Shop												คณะทำงาน	คณะทำงาน
	เป้าหมาย	(รอกำเป้าหมาย)												
	กฟด.1 - แห่ง													
	** อาจมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์การเปิด Shop ของคณะทำงาน Smart Front Office													
	9. ก่อสร้างสำนักงาน กฟย.แบบ Knockdown	(รอกำเป้าหมาย)											ผลท.	กกค.
	เป้าหมาย													คณะทำงาน
	กฟด.1 7 แห่ง													
	10. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบด.
ค่าเป้าหมาย	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 200 ราย)													กฟฟ.
														ผลค.ส่งข้อมูล
	11. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์ สรุป ไตรมาส 1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบด.
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส													กฟฟ.
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ราย)	3 ราย		3 ราย		4 ราย		3 ราย						ผลค.ส่งข้อมูล
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำ (ราย)	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย						ผลค. ให้ข้อมูล
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ราย)	1 ราย		1 ราย		1 ราย		1 ราย						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 7 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง												ผลส.	กบด.
ให้กับลูกค้า (2 กิจกรรม)	กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ ภายใน 30 วัน													กฟฟ.
	(ปฏิทิน) (รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายเวลาที่กำหนดดังนี้													
	01 IA/IR Chat ภายใน 24 ชั่วโมง (เรื่องเร่งด่วน)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผลส.	กบด.
														ผจก.ทุก กฟฟ.
กิจกรรมที่ 02 - 04 ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้ทันกำหนด	02 ประเด็นทั่วไป พบ ผชพ.ภายใน 5วัน ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผลส.	กบด.
เวลา พร้อมสำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน	ภายใน 30 วัน													ผวค. ผบค.
ตามแบบฟอร์ม ส่งให้ ผวค.รวบรวมส่งในระบบ Complant														
	03 ครั้งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผลส.	กบด.
														ผวค. ผบค.
	04 สำรวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผลส.	กบด.
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)													ผวค. ผบค.
PEA Call Center เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจ เขตเป็นผู้วิเคราะห์	05 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center													
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)													
	กฟด.1 4 ครั้ง													
ผวค. ผบค. สรุปทุกเดือนส่งเขต	2. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของ การจัดการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผลส.	กบด.
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน													ผวค. ผบค.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 8 งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน	1. พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ(Key Account)	-		-		1 ครั้ง		-					ผลส.	กบด.
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต													กฟฟ.
1 - 2 เขตเป็นผู้ดำเนินการ KAM เข้าร่วมอบรม														KAM
	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด													
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)													
กฟฟ. ที่รับเรื่องร้องเรียนด้านระบบคุณภาพไฟฟ้าให้มีการสำรวจ	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบด.
วัดแรงดันพร้อมสรุปให้ ผวค., ผบค. ส่งเขต ไตรมาสละ 1 ครั้ง	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน													กฟฟ.
Complant	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส													ผวค. ผบค.
														ผบป. ผกป.
	02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ	1 ครั้ง		-		-		-					ผลฟ.	กปบ.
	02.1 รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายที่มีโหลดเกินพิกัด													
	02.2 รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด													
	โดยเรียงลำดับจากปัญหาหนักไปหาน้อย													
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายปี ปีละ 1 ครั้ง/ไตรมาส 1													
	(สถานะข้อมูล ธ.ค.60) ตามแบบฟอร์ม PRO-02-001,PRO-02-002PRO-02-003													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย

กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ

ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

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 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

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 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 9 โครงการการควบคุมระยะไกลของสถานีไฟฟ้าจาก	1.การติดตั้งระบบควบคุมระยะไกลของสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม													พรล.	กบข.
ศูนย์สั่งการ (ทั้งสถานีฯ ถาวร และสถานีฯชั่วคราว ที่มีความพร้อมสามารถ	01 สถานีไฟฟ้าถาวร														
ควบคุมได้ทุกสถานีฯ 100%)	กฟด.1-..... สถานีไฟฟ้า														
	02 สถานีไฟฟ้าชั่วคราว													พรล.	กบข.
	กฟด.1-..... สถานีไฟฟ้า														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	2. การตรวจสอบความพร้อมในการใช้งาน ระบบควบคุมระยะไกลของสถานีไฟฟ้าที่ติดตั้งใช้งานแล้วตามวาระ ทุกไตรมาส													พรศ.	กปบ.
	01 สถานีไฟฟ้าอ่าวร ทุกแห่ง														
	กฟด.1 = 27 สถานีไฟฟ้า	100%		100%		100%		100%							
	02 สถานีไฟฟ้าชั่วคราว ทุกแห่ง														
	กฟด.1 = 5 สถานีไฟฟ้า (RBA,RBC,HUU,XPU,RIU)	100%		100%		100%		100%							
	3. สรุปรายงานผลตามข้อ 1-2 และเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ทุกไตรมาส	1		1		1		1		4				พรศ.	กปบ.
แผนงานหลักที่ 10 โครงการการควบคุมระยะไกลของสวิตช์ RCS ที่มีความพร้อมสามารถควบคุมได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวน RCS ที่มี	1. งานตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ติดตั้งใช้งานแล้วตามวาระ (รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)														
	01 FRTU (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)...ใบ)														
	กฟด.1 = 374 ชุด			374										ผบอ.	กบษ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	02 อุปกรณ์ RCS (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)														
	กฟต.1 = 254 ชุด			254										ผบอ.	กบษ.
	03 Mar Master (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)														
	กฟต.1 = 23 ชุด			23				23						ผรอ.	กรส.
	04 Mar Remote (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)														
	กฟต.1 = 374 ชุด			374										ผรอ.	กรส.
	2. งานทดสอบความพร้อมใช้ FRTU ที่ติดตั้งเพิ่มเติม													ผบอ.	กบษ.
	ให้มีค่าความพร้อมใช้ไม่น้อยกว่า 90% ก่อนนำเข้าใช้งาน														
	กฟต.1 = 57 ชุด														
	3.สรุปรายงานผลและเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการ	3		3		3		3						ผบอ.	กบษ.
	ดำเนินการตามข้อ 1-2 ทุกไตรมาส														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ			รวม
<u>แผนงานหลักที่ 11</u> โครงการประสานงานและติดตามการจัดสรร FRTU	1. ประสานงาน ติดตามและสรุปรายงานผลการจัดสรร FRTU													ผวว.	กปบ.
เพิ่มเติมเพื่อทำ SF6 ให้เป็น RCS โดยไม่ต่ำกว่า Planning Criteria	ทุกไตรมาส														
คือ 2.5 ชุด / วงจร	กฟต.1 = 300 ชุด	1		1		1		1							
<u>แผนงานหลักที่ 12</u> โครงการจ่ายไฟวงจรว่างเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความมั่นคง	1. สำรวจ และจัดทำแผนใช้งานวงจรว่างที่ไม่ได้ใช้งาน													ผวว.	กปบ.
และลดจำนวนวงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ	กฟต.1 = 4 วงจร	-		1 วงจร		2 วงจร		1 วงจร		4 วงจร					
	2. ก่อสร้าง และจ่ายไฟให้เป็นไปตามแผนไตรมาสละ 1 ครั้ง													ผกส.	กกค.
	กฟต.1 =1..... วงจร														(กฟส.ปทอ.)
<u>แผนงานหลักที่ 13</u> โครงการจัดทำแผนและติดตามการแก้ไขปัญหาความ	1. สำรวจ และจัดทำแผนความพร้อมในการจ่ายไฟ													ผกฟ.	กปบ.
พร้อมในการจ่ายไฟของสถานีไฟฟ้าข้างเคียง กรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	กฟต.1 = 33 สถานี	33													
ดับทั้งสถานีฯ															
	2. ติดตามการแก้ไขปัญหาและรายงานผลให้เป็นไปตามแผน													ผกฟ.	กปบ.
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง														
	กฟต.1 = 33 สถานี	1		1		1		1							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
<u>แผนงานหลักที่ 14</u> โครงการติดตามและเร่งรัดการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมตาม	1. ติดตาม เร่งรัดและรายงานผลการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม														
โครงการ Loop Line ระบบ 115 เควี	ไตรมาสละ 1 ครั้ง														
	กฟด.1 =-..... ชุด														
<u>แผนงานหลักที่ 15</u> โครงการตรวจตราระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้า	1 ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ. ชั้น 1- 3 อย่างน้อย 1 แห่ง													ผดบ.	กบข.
จัดซื้อบริเวณ IZOZ (Inside Zero Outage Zone) ★	และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด														กฟฟ.1-3
IZOZ (Inside Zero Outage Zone) หมายถึง พื้นที่ที่ไม่ต้องการให้	กฟด.1 = 14 พื้นที่	(รอข้อมูลค่าเป้าหมายจากการ Work Shop ของ กฟฟ. วันที่ 15 ม.ค. 61)													ผบป.
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเขตเมือง ได้แก่ พื้นที่ที่มีโหลดสำคัญ ประเภท	รายงานทุกไตรมาส														
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นและธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีปริมาณความต้องการใช้															
ไฟมาก และต้องการความมั่นคงในการจ่ายไฟสูง พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว															
ที่สำคัญ หรืออื่นๆ มีขอบเขตระบบจำหน่ายไลน์เมนรวมไลน์แยก สถานี															
ไฟฟ้าไลน์ย่อยเริ่มตั้งแต่สถานีไฟฟ้า รวมอุปกรณ์ภายในของแต่ละฟีดเดอร์	2. สถานีไฟฟ้า														
รีโคลสเซอร์ หรือ กรณิที่ไลน์เมนที่ไม่มีรีโคลสเซอร์คิระยะทางไลน์เมน	กฟด.1 = 17 สถานี														
10 กม. จากไปจนถึงจุดติดตั้งติดตั้งสถานีไฟฟ้าฯ รวมไลน์เมน และไลน์ย่อย															
หรือสายส่ง 115 kV ทั้งไลน์															
	3. สายส่ง														
	กฟด1 = 11 วงจร-ก.ม.														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	4. ระบบจำหน่าย														
	กฟต1 = 42 วงจร รวม วงจร-ก.ม.														
	5. อุปกรณ์ป้องกันและตัดคอน														
	กฟต1 = 203 ชุด														
	6. ประเมิน ติดตามผลและสรุปรายงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1		1		1		1						ผดบ.	กบย.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
Operation Management	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ	3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	3.00 ครั้ง/รายปี
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย	ระบบจำหน่าย	3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	1.543 ครั้ง/รายปี
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ		3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	107 นาที/รายปี
ทุกระบบงาน		3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	22.335 นาที/รายปี
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ	6.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/รายปี
	ระบบจำหน่าย	6.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	ครั้ง/รายปี
		6.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	นาที/รายปี
		6.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	นาที/รายปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 17 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	1. เก็บรวบรวมข้อมูล Recloser ตามจำนวนและวิธีการที่													ผบอ.	กบข.
และอุปกรณ์ไฟฟ้า (Condition Base Maintenance) ★	กปร กำหนด (เครื่อง)														
	กฟด.1 = 112 เครื่อง			56		56				112					
	2. ประเมินดัชนีสุขภาพ (เครื่อง)													ผบอ.	กบข.
	กฟด.1 = 112 เครื่อง			56		56				112					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	3. ทบทวน/ปรับปรุงเงื่อนไขการคำนวณดัชนีสุขภาพ (เครื่อง)													ผบอ.	กบษ.
	กฟต.1 = เครื่อง														
	(รอลำเป้าหมาย จาก กบร.)														
	4. วิเคราะห์ค่าดัชนีสุขภาพ (เครื่อง)													ผบอ.	กบษ.
	กฟต.1 = 112 เครื่อง			56		56				112					
	5.วางแผนการบำรุงรักษาเชิงสภาพ (เครื่อง)													ผบอ.	กบษ.
	กฟต.1 = 112 เครื่อง					56		56		112					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย

กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ

ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มขีดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มขีดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 5.28

7. เป้าหมาย

ร้อยละ.....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 18 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical / Non-Technical) ตามที่ กฟผ.กำหนด	1. ประสานงานและนำค่าเป้าหมายที่ได้รับจาก กฟผ. มากระจายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง													ผปร.	กvw.
	2. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติการด้าน Technical Losses													ผว.	กปบ.
	01 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน														
	01.1 ชั่วคราว														
	กฟต.1 = - สถานี														
	01.2 ถาวร														
	(ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหาร โครงการดำเนินการเสร็จ)														
	กฟต.1 = - สถานี														
	2. การติดตั้งไฟใหม่ ระบบ 22/33 เควี													ผว.	กปบ.
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	3. การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี													ผกส.	กกค.
	กฟต.1 = 4 วงจร-กม.														
ทางที่ประชุม กฟจ.รบ. ให้ขอเป้าหมายที่ชัดเจนภายหลัง	*(เพิ่มค่าเป้าหมายจากแผนฯก4 เดิมไม่มีเป้าฯ)														
กฟฟ. เข้าร่วมดำเนินการ	4. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เควี Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV) และ 7 MW (33 kV)													ผว.	กบป.
	กฟต.1 = 12 ฟีดเดอร์	3		3		3		3							กฟฟ.1-3
	01 วงจรที่มี VSPP														ผบ. ผกป.
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1							
	5. ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย													ผว.	กบป.
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร														กฟฟ. 1-3
	01 แบบ Fixed														ผกป.
	กฟต.1 = 1,500 kvar	-		-		1200		300							
	*(เป็นค่าเป้าหมายจากแผนฯก4 เดิม 3,000 kvar)					1									
	02 แบบ Switching														
	กฟต.1 = 6,000 kvar	-		1200		2400		2400							
	*(เป็นค่าเป้าหมายจากแผนฯก4 เดิม 12,000 kvar)					1									ผบ.
	6. อื่นๆ														
	01 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบ													ผดบ.	กบษ.
	จำหน่าย														กฟฟ.1-3
	- สถานีไฟฟ้า														ผบ. ผกป.
	- สายส่ง														
	- ระบบจำหน่าย														
	01.1 สถานีไฟฟ้า														
	กฟต.1 = 34 สถานี														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	01.2 สายส่ง														
	กฟต.1 = 685.9 วงจร-กม.	685.9				437.7				685.9					
	*(เป้าหมายจากแผนฯก4 เดิม 709.2 วงจร-กม.)														
	01.3 ระบบจำหน่าย														
	กฟต.1 = 189 ฟีดเดอร์(ผดบ 103 ฟีดเดอร์, กฟจ. 86 ฟีดเดอร์)	102		78		9				189					
ทางที่ประชุม กฟจ.รบ. ให้ขอเป้าหมายที่ชัดเจนภายหลัง	*(เป้าหมายจากแผนฯก4 เดิม 109 วงจร-กม.)														
กฟฟ. เข้าร่วมดำเนินการ	02 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เควี ที่หลุดจากระบบให้สามารถใช้งานได้													ผบอ.	กบษ.
	กฟต.1 = - ชุด (100% ของ capacitor ที่หลุดจากระบบ)	100%		100%		100%		100%							กฟฟ.1-3 ผบ. ผกป.
	7. การคำนวณ Technical Loss ปีละ 1 ครั้ง													ผว.	กบป.
	ตามบันทึกเลขที่ กฟฟ.394/2560 ลว. 26 พ.ค.2560														
	ตามที่เกิดขึ้นจริง														
	กฟต.1 = 33 สถานี	-		-		-		1							
	8. การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดัน													ผว.	กบป.
	และจัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์/เขต)														
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1		4					
	9. หม้อแปลงจำหน่าย														
	01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง)													ผปร.	กาว.
	กฟต.1 = 210 เครื่อง	30		60		60		60		210					กฟฟ.1-3 ผบ. ผกป.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม														
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง)														
	กฟต.1 = เครื่อง														
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ													ผปร.	กาว.
	(เครื่อง)														กฟฟ.1-3
	กฟต.1 = 40 เครื่อง	10		10		10		10		40					ผปน. ผกป.
	10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ														
	01 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)														
ทางที่ประชุม กฟจ.รบ. ให้ขอเป้าหมายที่ชัดเจนภายหลัง	กฟต.1 = 40 วงจร-กม.	10		10		10		10		40				ผปร.	กาว.
กฟฟ. เข้าร่วมดำเนินการ															กฟฟ.1-3
	02 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)														ผปน. ผกป.
	กฟต.1 = 60 วงจร	15		15		15		15		60					
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย														
	กฟต.1 = 20 วงจร-กม.	5		5		5		5		20					
	04 การติดตั้ง Capacitor แรงต่ำ (kVar)														
	กฟต.1kvar														
	05 การตรวจสอบ/สับเปลี่ยนคาปาซิเตอร์แรงต่ำที่ติดตั้งอยู่														
	เดิมให้สามารถใช้งานได้ (ทุกชุด)														
	กฟต.1ชุด														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุนกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	11. สรุปรายงานผลการดำเนินการข้อ 1-10 ทุกไตรมาส	1		1		1		1		4				ผปร.	กว.
	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 กมด(บท) 2471														
	/2560 ลงวันที่ 22 พค 2560														
	01 การบริหารจัดการมิเตอร์ที่ติดตั้ง 100% ที่ผลิตปกติ													ผมม.	กบส.
	กฟต.1 - เครื่อง(100% ตามจำนวนตรวจพบตามรอบการอ่านหน่วยประจำเดือน)														
	02 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า														กฟต.1
	กฟต.1 = 1 สถานี (สฟฟ.ขอ.2)														คณะทำงาน
	*(รอข้อมูล ผบพ.)														

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

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 3.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT กระบวนการหลัก	4. เป้าหมาย ร้อยละ 100 ร้อยละ 98 จำนวน 3
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 6.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน 6.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง กระบวนการหลัก 6.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	7. เป้าหมาย ร้อยละ 98

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 19 งานจัดทำปรับปรุง SLA และ QA for SLA	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามที่ กรธ กำหนด												คณะทำงาน
ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:													ทุกระดับ
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 24)	SLA) ระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ													
SEPA หมวด 6	(Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)													
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่าง	1	1	1	1	1		1					}	คณะทำงานทุกระดับ
	ต่อเนื่อง (ครึ่ง)													
														ทุก กฟภ.
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการ					1								คณะทำงานทุกระดับ
	ให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA)													คณะทำงานทุกระดับ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	4. การรายงาน/การติดตาม ผลการดำเนินงาน													คณะทำงานทุกระดับ
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอฝ่าย	1		1		1		1						คณะทำงาน กอง
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายติดตาม ประสานงานกับระดับกอง และ	1		1		1		1						คณะทำงาน ฝ่าย
	สรุปผลการดำเนินงานให้ รผก.													
	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 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	6. ข้อเสนอ/โอกาส ในการปรับปรุงกระบวนการ													
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ กำหนด												คณะทำงานกอง
	ในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอฝ่าย													
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายรวบรวม และสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส ใน	ตามที่ กรธ กำหนด												คณะทำงานฝ่าย
	การปรับปรุงกระบวนการระดับกอง													
	03 หน่วยงานระดับสายงานพิจารณาถ่วงถ่วงข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ กำหนด												คณะทำงานสายงาน
	ในการปรับปรุงหน่วยงานภายในสังกัด													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย
ทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้
ประโยชน์

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL7-9

4. เป้าหมาย
ระดับ 5
TRL 6 จำนวน 2 ชิ้น
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้
ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ
ขององค์กร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 จำนวนนวัตกรรมในระดับ (รอ ฝวพ กำหนด)

7. เป้าหมาย
7.1ชิ้นงาน (รอ ฝวพ กำหนด)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 20 งานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัย	1. คัดเลือกงานวิจัยนวัตกรรม(จำนวนชิ้น)				1						ฝวท(ภ4)
ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ	รอ ฝวพ กำหนด พิจารณาคัดเลือกผลงาน				1						ฝวท(ภ4)
ขององค์กร	วิจัย/สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม/กระบวนการงานในระดับ										
	สายงานการไฟฟ้าภาค 4										
	2.สรุปรายงานผลการคัดเลือก ให้ฝ่ายวิจัยและ										
	พัฒนาระบบไฟฟ้า(ฝวพ.) ,สายงานวางแผนและ										
	พัฒนาระบบไฟฟ้า (ว.)										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่

มาตรฐานสากล

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่

มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และ กระบวนการ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และ กระบวนการ

4. เป้าหมาย

4.1 ระดับ 5 จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานจำนวน 2 ชิ้น

7. เป้าหมาย

7.1ชิ้นงาน (รอ ฝวพ กำหนด)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 21 งานส่งเสริม วิจัย พัฒนา	1.จัดทำแผนและกำหนดโครงสร้างด้าน	1									กอก.
นวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล	นวัตกรรม (ครั้ง)										
	2.ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลงานวิจัย	1		1							คณะกรรมการ กฟผ
	สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมกระบวนการของ กฟผ. (ครั้ง)										
	3.จัดประกวดผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม			1							กฟต1-3 โดย
	กระบวนการ เพื่อคัดเลือกผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์										
	นวัตกรรม กระบวนการ และสรุปผล ครั้ง										
	4.นำนวัตกรรมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ		1								คณะกรรมการ กฟผ
	TRL3 ขึ้นไป มาขยายผล กฟผ. ละ 1 ชิ้นงาน										
	5.สรุปรายงาน ประเมินผลการดำเนินการประจำปี (ครั้ง)				1						คณะกรรมการ กฟผ

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

HR Capital

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

(HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ

4.2 Engagement Score

4.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ

Competency ที่คาดหวัง

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

4.42 คะแนน

ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ

4.2 Engagement Score

4.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ

Competency ที่คาดหวัง

7. เป้าหมาย

ร้อยละ.....

.....คะแนน

ร้อยละ.....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงานข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 22 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการ	กิจกรรมตามแผน กฟผ. 2561	10 เมย 61				10 ตค 61								
ปฏิบัติงาน (PMS)	1. ติดตามผล/ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ	1 ครั้ง				1 ครั้ง								กอก.
(BSC ภาค 4 ปี 61 ข้อ 4.1)	ประเมินผลการปฏิบัติงาน (6เดือนครั้ง)													
	2. จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อรายงานปัญหา													
	อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบประเมินผล													
	01 ตั้งคณะกรรมการ	1 ครั้ง												
	02 จัดประชุมคณะกรรมการ			1 ครั้ง				1 ครั้ง						
	03 สรุปผล							1 ครั้ง						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงานข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
<u>แผนงานหลักที่ 23</u> แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและ	1. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน													
ความผูกพันของบุคลากร	ต้องกรักร ไม่น้อยกว่าที่ปรึกษากำหนด													
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 46)														
	กิจกรรมตามแผน กฟผ. ปี 2561													
	1. รวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ			1 ครั้ง				1 ครั้ง						กอก.
	และความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มจากหลากหลาย													
	ช่องทางทั้งที่เป็นทางการ(จากผลสำรวจ) และช่องทางอื่นๆ													
	รวมถึงคำชี้ชัดสำคัญขององค์กร													
	2. ติดตามการดำเนินงานตามแผนยกระดับความพึงพอใจและ			1 ครั้ง				1 ครั้ง						
	ความผูกพันของบุคลากร													
<u>แผนงานหลักที่ 24</u> แผนการพัฒนาบุคลากร	1. อบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และบรรษัทภิบาล	1 รุ่น								0.3				กอก.
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 47)	(180 คน)													
	<u>เป้าหมาย</u> เฉลี่ย 1 รุ่นๆละ 60 คน (1 วัน)													
	พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-5													
	2. อบรมจิตวิทยาการบริการ (180 คน)			1 รุ่น						0.6				กอก.
	<u>เป้าหมาย</u> เฉลี่ย 1 รุ่นๆละ 60 คน 2 วัน													
	พนักงานFront Office													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงานข้อมูล
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	3.อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office (240 คน)	1 รุ่น		1 รุ่น						0.030			
	เป้าหมาย เขตละ 2 รุ่นๆละ 40 คน (2วัน)												
	กฟฟ.ที่ได้รับการคัดเลือก กฟภ. จำนวน 2 แห่ง (กฟจ.ขพ., กฟจ.ระนอง)												
	4. อบรมหลักสูตร KM FACILITATOR (180 คน)			1 รุ่น						0.560			
	เป้าหมาย เขตละ 1 รุ่นๆ ละ 60 คน (2วัน)												
	ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง												
	5.อบรมหลักสูตร KM LEADER (90คน)	1 รุ่น		1 รุ่น						0.280			
	เป้าหมาย 2 รุ่นๆละ 45คน (1วัน)												
	อช.,อผ.,อก.,ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3												
แผนงานหลักที่ 25 แผนการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้งาน	1. จัดทำองค์ความรู้ (KM) ดังนี้	100%		100%		100%		100%		0.100			
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 48)	01 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน												
กฟจ.รบ.จัดทำ KM	02 ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน			100%	100%								
	03 ตรวจสอบประเมิน ทบทวน และปรับปรุงคู่มือ												
	การปฏิบัติงาน												
	04 การคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อนำขึ้นระบบ KMS												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงานข้อมูล
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
แผนงานหลักที่ 26 แผนงานด้านการบริหารความเสี่ยง	1. จัดตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง											
ของสายงาน													
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 49)	2. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสายงานฯ	1 ครั้ง											
	3. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	เป้าหมาย มีการดำเนินการครบถ้วนทุกไตรมาส												
แผนงานหลักที่ 27 แผนงานด้านการควบคุมภายใน	1. จัดตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง										
ของสายงาน													
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 50)	2. จัดทำแผนควบคุมภายในของสายงานฯ	1 ครั้ง	1 ครั้ง										
แนวทางตามกระบวนการงานควบคุมภายใน ตามเกณฑ์ประเมิน	3. ติดตามและประเมินผล	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	4. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Organization Capital
SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนของ
องค์กรและมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
4.6 คะแนนประเมิน ITA

4.7 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling
Injury Index: VDI)
4.8 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง
SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
4.9 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐาน
ความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
4.10 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน
ตามมาตรฐาน OECD

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
4.4 คะแนนประเมิน ITA
4.5 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling
Injury Index: VDI)
4.6 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง
SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบ DJSI
4.7 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐาน
ความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
4.8 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน
ตามมาตรฐาน OECD

4. เป้าหมาย
คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติด
อันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

0.1027

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

ร้อยละ.....

ร้อยละ.....

ร้อยละ.....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 28 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้าน	1. ประชุมพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมด้าน CSR	1 ครั้ง								ครบ100%				ผสส.	กอก.
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากล	ที่สอดคล้องกับความสามารถพิเศษของ PEA														
อย่างยั่งยืน	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1														
	2. จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			1 ครั้ง						ครบ100%				ผสส.	กอก.
	และชุมชนที่สำคัญทุกเขต														
	เป้าหมาย 1 ครั้ง/เขต														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง	1. คำนวณค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุของ กฟผ.									ครบ100%				ผบอ.	กาว.
มาตรฐานความปลอดภัยในการ	(Disabling Injury Index: /DI) (0.1.27)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง							กฟผ.
ปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า ★	เป้าหมาย รายงานทุกเดือน														จป.
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 51)															
	2. ความปลอดภัยในการทำงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานที่	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ครบ100%				ผบอ.	กาว.
	กฟผ.กำหนด														กฟผ.
	เป้าหมาย 100% ตามแผนงาน														จป.
	01 ศึกษาหาความรู้ความเข้าใจการทำงานด้วย														
	ความปลอดภัยและอบรมการปฐมพยาบาล														
	01.1 พนักงานชุดเชื่อมสายไฟฟ้าแรงสูงปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/เขตละ			1 ครั้ง										ผทอ., ผปอ.	กอก., กบข.
	20 คน 2 วัน)														
	01.2 พนักงานฮอตไลน์ปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/เขตละ 80 คน 2 วัน)			1 ครั้ง										ผทอ., ผปอ.	กอก., กบข.
	01.3 พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า PEA	1 ครั้ง										0.174		ผทอ., ผปอ.	กอก., กาว.
	02 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน									ครบ100%					
* ตุ่มตรวจ*	02.1 ตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขตและชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้า	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง						ผบอ.	กาว.
	จัดซื้อให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทุกทีม														
	อย่างน้อย 1 ครั้ง : เขต														
	02.2 จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย									ครบ100%				ผบอ.	กาว.
	และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทุก กฟผ. จุฬรวมงาน,	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง							กฟผ.
	กฟข. ทุกเดือน (กปด.)														จป.
	02.3 ศึกษาข้อบกพร่องและอพยพหนีไฟกฟผ.จุฬรวมงาน , กฟข.													ผบอ.	กาว.
	(ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี)							1 ครั้ง				0.235			กฟผ.
															จป.
	3.คำนวณจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟผ. ต่อผู้ใช้ไฟ									ครบ100%				ผบอ.	กาว.
	เป้าหมาย ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ(ปี) (รอกำเป้าหมาย)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง							กฟผ.
	และรายงานทุกเดือน														จป.
	01 แนะนำมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้							100%		ครบ100%				ผมท.	กาว.
	ไฟฟ้าให้เกิดความปลอดภัยในกลุ่มผู้ใช้ไฟที่มีความเสี่ยง														
	จะเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก เช่น ฟาร์มเลี้ยงสัตว์														
	ฯลฯ (กฟผ.จุฬรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
	02 ตรวจสอบและแก้ไขระบบไฟฟ้าให้ได้ตามมาตรฐาน เพื่อความปลอดภัย เช่น ระยะห่างของเสาไฟฟ้า เสาอน สายยึดโยง ค่าความต้านทานดินฯลฯ (กฟฟ.จุดรวมงานละ ไม่น้อยกว่า 10 จุด)							100%							ผบ.ท.	กาว.
	03 จัดนิทรรศการและแจกโปสเตอร์เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่อง การใช้ไฟฟ้าและรณรงค์ความปลอดภัยในเทศกาลต่างๆ ของ หน่วยงานราชการอย่างน้อย 1 ครั้ง(กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)							100%		ครบ100%					ผบอ., ผสส.	กาว., กอก.
	04 จัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุจากระบบจำหน่ายที่ทำให้ผู้ใช้ไฟ เสียหาย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ครบ100%					ผบอ.	กาว.
	05 ประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อโฆษณา วิทูหรือโทรทัศน์,เคเบิล ท้องถิ่น เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า (กฟฟ.จุดรวมงาน., กฟข. อย่างน้อยเดือนละครั้ง)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		ครบ100%					ผสส., ผบอ.	กอก., กาว.
	4.ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture (PSC Activity) Activity)ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุม ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ภาศสนามทุกกลุ่ม ทุก หน่วยงาน ด้วยกิจกรรม “มือชี้ ปากช้า” หรือ KYT และ Safety Talk	12 ครั้ง		12 ครั้ง		12 ครั้ง		12 ครั้ง		ครบ100%					ผบอ.	กาว.
	5.สำรวจเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความ ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนจัดหา ทุกหน่วยงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ครบ100%					ผบอ.	กาว.
	6.จัดหา จัดสรร เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ ที่สำคัญให้พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงอุปกรณ์ ป้องกันอันตรายจากการทำงาน และอุปกรณ์คุ้มครอง ความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment) ให้มีครบทุกการไฟฟ้าอย่างเหมาะสม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ครบ100%					ผบอ.	กาว.
</																

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Organization Capital

SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนของ

องค์กรและมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.11 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ

กลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และ

กลุ่มลูกจ้าง

4. เป้าหมาย

ระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.9 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ

กลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และ

กลุ่มลูกจ้าง

7. เป้าหมาย

4.10 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของ

รัฐวิสาหกิจหมวด 1-6

4.11 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA

หมวด 1-6 ของสายงานฯ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 30 แผนการดำเนินงานตามระบบ	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์วัดผลดำเนินงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง					คณะทำงาน SEPA
ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)	ตามกระบวนการ SEPA หมวด 1-6														หมวด 1-6
เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง															
ตามระยะเวลาที่กำหนด															
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 52)															

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 31 แผนงานบริหารปัจจัยขับเคลื่อน	1. สรุปรายงานผลการดำเนินงานองค์กรตามระบบประเมินผล							1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวธ.(ภ4)
เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร	คุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)หมวด 1-6														กฟช.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 55)	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 4														คณะกรรมการ SEPA
															หมวด 1-6
แผนงานหลักที่ 32 แผนงานการดำเนินงานการไฟฟ้าปรั้งไฮ	1. สรุปผลการดำเนินงานปี 2560 และทบทวนแผนการดำเนินงาน	1 ครั้ง								ครบ100%					กฟช.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 53)	ปี 2561														คณะกรรมการ
	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1														ไฟฟ้าปรั้งไฮ
	กฟด.1 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1														
	กฟด.2 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1														
	กฟด.3 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1														
	2. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน			1 ครั้ง		1 ครั้ง				2 ครั้ง					กฟส.
	เป้าหมาย 2 ครั้ง/ปี (ไตรมาส 2 และ 3)														คณะกรรมการ
	กฟด.1														ไฟฟ้าปรั้งไฮ
	กฟจ.รบ. (นำเข้าข้อมูลออกคณะกรรมการตรวจในระบบ)	3	3	3	3	3		3		100%					กฟจ.รบ.
	3. สรุปผลการดำเนินงานปี2561 นำเสนอผู้บริหาร					1 ครั้ง				1 ครั้ง					
	เป้าหมาย 1 ครั้ง ไตรมาสที่ 3														คณะกรรมการ
	กฟด.1														ไฟฟ้าปรั้งไฮ
	กฟด.2														กฟช.
	กฟด.3														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 33 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารจัดการ	1. สรุปผลการดำเนินงานระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1 ครั้ง								1 ครั้ง					กอก.
ข้อร้องเรียน	ปี 2560														
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 54)	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1														
พฤติกรรมพนักงาน															
ทุจริต	2. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเสนอ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง					กอก.
	ผู้บริหารระดับสูงทุกไตรมาส														
	เป้าหมาย 4 ครั้ง/ปี														
	3. จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน							1 ครั้ง		1 ครั้ง					กอก.
	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 4														
แผนงานหลักที่ 34 แผนงานจัดระเบียบสายสื่อสาร	การจัดระเบียบสายและอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมตาม														
โทรคมนาคม ★	แผนปฏิบัติการ ของ กฟภ. (ตามอนุมัติคณะกรรมการ กฟภ.														
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 57)	สว.18 ก.ค.2560)														
กฟภ.ราชบุรี บริเวณถนน เพชรเกษม(เชิงสะพานศิริลักษณ์-ตรงข้ามแม็คโคร 3 กม.	1. การจัดทำข้อมูลในระบบ TAMS														
กฟภ.ราชบุรี บริเวณถนนแม่น้ำลี้ก ระยะทาง 1.2 กม.	01 จ้างสำรวจสายฯ และบันทึกข้อมูลในระบบ TAMS ให้	25%		25%		25%		25%		ครบ100%				ผชท.	กบด.
กฟภ.ราชบุรี บริเวณถนนสมบุรณ์กุล ระยะทาง 1 กม.	แล้วเสร็จตามอนุมัติ รศท.(ป) รักษาการแทน ผวท. สว.12 เม.ย.60														
	02 สรุปรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ก4)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผชท.	กบด.
	03 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การจ้างสำรวจสายฯ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผชท.	กบด.
	และบันทึกข้อมูลในระบบ TAMS (ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ก4)														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
กฟจ.ราชบุรี บริเวณถนน เพชรเกษม(เชิงสะพานศิริลักษณ์-ตรงข้ามแม็คโคร 3 กม.	2. การรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ได้ใช้งาน														
กฟจ.ราชบุรี บริเวณถนนแม่น้ำลี้ก ระยะทาง 1.2 กม.	01 ติดตาม/ประสานงานการรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารที่	-	-	100%	100%	-	-	-	-	ครบ100%				ผธท.	กบด.
กฟจ.ราชบุรี บริเวณถนนสมบุรณ์กุล ระยะทาง 1 กม.	ไม่ได้ใช้งานของผู้ประกอบการ ตามเส้นทางที่หน่วยงาน			100%	100%					ครบ100%					กฟจ.รบ.
	ราชการจังหวัดกำหนดให้แล้วเสร็จ														สบ. ผกป.
	02 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ TAMS	20%	20%	40%	40%	40%				ครบ100%				ผธท.	กบด.
															สบ. ผกป.
	03 สรุปรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ก4)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผธท.	กบด.
		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง							สบ. ผกป.
	04 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การแก้ไขที่ดำเนินการไปแล้ว	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผธท.	กบด.
	(ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ก4)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง							สบ. ผกป.
	05 สรุปประเมินผลและจัดทำแผนปีต่อไป							1 ครั้ง		1 ครั้ง				ผธท.	กบด.
	3. การรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารละเมิด														
	01 สรุปการแจ้งความละเมิดและการเรียกเก็บค่าสินไหมทดแทน	100%								ครบ100%				ผธท.	กบด.
	02 ติดตามการชำระค่าสินไหมทดแทน	100%		100%						ครบ100%				ผธท.	กบด.
	03 ประมาณการค่ารื้อถอน ขนย้าย สายและอุปกรณ์ที่ละเมิด	100%		100%						ครบ100%				ผธท.	กบด.
	04 จัดจ้างขนย้าย สายและอุปกรณ์ที่ละเมิด			100%		100%				ครบ100%				ผธท.	กบด.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	05 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ TAMS			100%		100%				ครบ100%				ผชท.	กบด.
				100%	36.86%									ผปบ.	กฟจ.รบ.
				100%	79.81%									ผคป.	กฟส.ปทอ.
				100%										กฟอ.วท.	กฟอ.วท.
	06 รายงานข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานส่งฟ้อง (กรณีไม่ชำระเงิน ไหมทดแทน)					100%		100%		ครบ100%				ผชท.	กบด.
	07 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ก4)					1 ครั้ง		1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผชท.	กบด.
	08 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การแก้ไขที่ดำเนินการไปแล้ว (ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ก4)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผชท.	กบด.
แผนงานหลักที่ 35 โครงการ 74 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	(อนุมัติ ผวก. ลว. 21 ก.พ. 2557)														
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 58)	กิจกรรมชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	100%								ครบ100%				ผสส.	กอก.
เป็นของขวัญปีให้ประชาชน	1. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง	-	-	30%		60%		100%							กฟจ.รบ.
กฟจ.รบ. ชุมชนบ้านชายคลอง หมู่ 3 ต.ท่าราบ อ.เมือง จ.ราชบุรี	ปลอดภัยและประหยัดรวมถึงความรู้เบื้องต้นในการดูแล														
5 กิจกรรมหลัก	แก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าให้กับนักศึกษาช่างไฟฟ้า ระดับ ปวช. และ ปวส.														
	เป้าหมาย 700 คน/เขต														
	2. นำนักศึกษาที่ได้รับการอบรมให้ับการตรวจสอบและ	100%								ครบ100%				ผสส.	กอก.
	แก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือน โรงเรียน อาคารต่างๆ	-	-	20%	20%	50%		100%							กฟจ.รบ.
	ภายในชุมชนที่รับผิดชอบของ PEA จำนวนนักศึกษา 50 คน														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	3. ติดตามและสรุปประเมินผล					100%				ครบ100%				ผสส.	กอก.
	เป้าหมาย ทุกเขต														
แผนงานหลักที่ 36 โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ (แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 61) กฟจ.รบ.และสังกัด สังกัดงานเข้าร่วมกิจกรรม	จัดกิจกรรมออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ร่วมกับนักศึกษา วปอ. รุ่นที่ 27 มูลนิธิแสง-ใจที่ เหนระกูล และ นสพ.เฉลิมวิทย์ ตรวจรักษาประชาชนในพื้นที่ ชนบทที่ห่างไกล			100%						ครบ100%				ผสส.	กอก.
	เป้าหมาย จำนวน 1 ครั้ง														
แผนงานหลักที่ 37 แผนงานช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัยพิบัติ (แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 62)	1. จัดหาถุงยังชีพ เครื่องนุ่งห่มกันหนาว น้ำดื่ม หรือสิ่งของ ต่างๆ มอบให้ผู้ประสบภัยพิบัติ (ไตรมาส 1-4)	100%		100%		100%		100%		ครบ 100%				ผสส.	กอก.
	2. จัดกิจกรรม PEA พื้นฟูระบบไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟ														
	เป้าหมาย ทุกพื้นที่ที่เกิดภัยพิบัติ														
แผนงานหลักที่ 38 แผนการให้บริการตรวจเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ของศูนย์ราชการ	1. งานให้บริการตรวจเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองของ ศูนย์ราชการครบทุกส่วนราชการ	100%	100%	100%		100%		100%		ครบ 100%					กบข.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 63)	เป้าหมาย ตรวจสอบอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี 100% ทุก 6 เดือน														สบ.ร. ผกป.
แผนงานหลักที่ 39 โครงการ PEA ทำนุบำรุงศาสนา (แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 65)	1. จัดกิจกรรมทอดกฐินโดยพิจารณาคัดเลือกวัดตามหลักเกณฑ์ ที่คณะกรรมการทอดกฐินกำหนด (กฐิน กฟภ.)							100%		ครบ 100%				ผสส.	กอก.
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ตามที่ กฟภ.กำหนด														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 40 โครงการ PEA ช่วยเหลือสังคม (น้ำดื่ม)	1. จัดทำน้ำดื่มขนาด 350 มิลลิตรเพื่อแจกจ่ายช่วยเหลือสังคม			100%				100%		ครบ 100%				ผสศ.	กอก.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 66)	เป้าหมาย แจกจ่ายน้ำดื่มช่วยเหลือสังคมทุกโอกาสที่เหมาะสม														
แผนงานหลักที่ 41 งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับชุมชนที่ได้รับ	1. จัดกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่ก่อสร้างเคเบิลได้น้ำ และ			100%				100%		ครบ 100%				ผสศ.	กอก.
ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	เคเบิลใต้ดิน														
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 67)	เป้าหมาย รอ กคส. จัดทำอนุมัติ														
แผนงานหลักที่ 42 โครงการคนพันธุ์ PEA พื้นฟูทะเลไทย	1. พื้นฟูอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล เช่น ปลูกป่าชายเลน(ค.1),							100%		ครบ 100%				ผสศ.	กอก.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 68)	หญ้าทะเล(ค.2),สร้างปะการังเทียม(ค.3)														
	01 ติดตามและสรุปประเมินผล														
	เป้าหมาย กฟช. ละ 1 แห่ง														
แผนงานหลักที่ 43 แผนงานसानสวนาเพื่อบูรณาการจัดการ โครงการ	เป้าหมาย จำนวน 3 แห่ง			100%						ครบ 100%				ผสศ.	กอก.
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2561	กฟด.1 ชุมชนบ้านเขาเต่า อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์														
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 70)	กฟด.2 ชุมชนบ้านมาบอน ตำบลนาข้าวเสีย อ.นาโยง จ.ตรัง														
	กฟด.3 ชุมชนกุ่มงจอนอง อ.เบตง จ.ยะลา														
แผนงานหลักที่ 44 แผนงาน Smart Green Office	เป้าหมาย เขตละ จำนวน 2 กฟช.(เข้าร่วมโครงการ)			100%						ครบ 100%					กอก.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 71)	กฟจ.ชุมพร กฟจ.ระนอง														คณะกรรมการ
แผนงานหลักที่ 45 กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง	เป้าหมาย 100 %กฟฟ. จุฬารวมงาน			100%						ครบ 100%				ผสศ.	กอก.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 72)															
แผนงานหลักที่ 46 แผนการจัดการระบบสารสนเทศ	1. ตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง								ครบ100%					ผวธ.(ก4)
(เพิ่มตามที่ประชุม)	2. เพื่อรวบรวม Application ของทุกสายงาน			1 ครั้ง											คณะกรรมการ
	3. พิจารณาปรับปรุง, ขยายผล Application ที่เหมาะสมกับการใช้งาน			1 ครั้ง											