

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  
ต้นทุนให้ได้รับต้นทุนที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการ  
ธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2  
6.5 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS  
งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม  
และบำรุงรักษา

4. เป้าหมาย  
ร้อยละ 6.60  
32,029 ล้านบาท  
  
7. เป้าหมาย  
.....ล้านบาท  
ร้อยละ .....  
.....ล้านบาท  
ร้อยละ .....  
  
ร้อยละ .....

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)              | เป้าหมาย ปี 2561 |              |               |               |               |              |               |               |          |          | งบประมาณ (ล้านบาท) |      |                | ผู้รายงาน<br>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.           | กบธ.                |              |
| 4) 41031020 รายได้จากการให้เช่าหม้อแปลง                                        |                                                                                                       |                  |              |               |               |               |              |               |               |          |          |                    |      |                |                     |              |
| 5) 41031030 รายได้จากการให้เช่าเครื่องย่นัดกำเนิดไฟฟ้า                         | 3. ดำเนินการ/ให้บริการเสริมทางธุรกิจ                                                                  | 3 ครั้ง          |              | 3 ครั้ง       |               | 3 ครั้ง       |              | 3 ครั้ง       |               | 12 ครั้ง | -        | -                  | -    | ผบธ.           | กบธ.                |              |
| 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       | 3 ครั้ง       | 3 ครั้ง      | 3 ครั้ง       | 3 ครั้ง       | 16 ครั้ง | -        | -                  | -    | ผบธ.           | กบธ.                |              |
| 8) 41033030 รายได้ค่าตรวจสอบระบบไฟฟ้า                                          | กฟง.รบ. 21,559,712.12 บาท (เกณฑ์ระดับ 5)                                                              | 5,127,004.47     | 4,013,156.25 | 10,254,008.94 | 10,005,327.24 | 15,381,013.41 | 13276802.56  | 21,559,712.12 | 21,559,712.12 |          |          |                    | 100% | ผปช.           | กบญ.                |              |
| 9) 41035010 รายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟ                                    | กฟส.ปทอ. 7,029,794.96 บาท                                                                             | 1,671,719.46     | 1,356,479.73 | 3,343,438.92  | 1,676,066.75  | 5,015,158.38  | 2,875,519.47 | 2,014,636.58  | 2,014,636.58  |          |          |                    |      | ผบป. ผกส. ผมต. |                     |              |
| 10) 41035020 รายได้ค่าบริการวิศวกรรม                                           |                                                                                                       |                  |              |               |               |               |              |               |               |          |          |                    |      | ผบป. ผบค. ผวด. |                     |              |
| 11) 41039020 รายได้ค่าตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลง                             |                                                                                                       |                  |              |               |               |               |              |               |               |          |          |                    |      | ผบง. ผกป. ผบค. |                     |              |
| 12) 41039030 รายได้ค่าติดตั้ง รื้อถอน ซ่อมแซมหม้อแปลง                          |                                                                                                       |                  |              |               |               |               |              |               |               |          |          |                    |      |                |                     |              |
| 13) 41039090 รายได้ค่าตรวจสอบและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น                  | รวม 27,194,895.72 บาท                                                                                 |                  | 5,369,635.98 |               |               |               |              |               | 23,574,348.70 |          |          |                    |      |                |                     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561                                  |              |              |              |              |        |              |           |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>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. ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้                                                     | 32%                                               | 11.96%       | 32%          | 20.17        | 32%          | 25.25  | 32%          | 32%       | 32%     | -                  | -        | -   | ผบส.                | กบญ.           |
| 15) 41031990 รายได้จากการให้เช่าหรือใช้สินทรัพย์อื่นๆ                          | ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม                                         |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผบค. ผกส. ผบป. |
|                                                                                | ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2                                                 |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผบค. ผกป. ผบง. |
|                                                                                | เป้าหมายปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32                                             |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผปบ. ผมค.      |
|                                                                                |                                                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
|                                                                                | 6. ควบคุมการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ                                             | 90%                                               | 97.06%       | 90%          | 91.12        | 90%          | 92.26  | 90%          | 100%      | 100%    | -                  | -        | -   | ผบค.                | กบญ./กบส.      |
|                                                                                | ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา                                         |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผบค. ผบป. ผบป. |
|                                                                                | เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90                                                     |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผบค. ผกป. ผบง. |
|                                                                                |                                                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผปบ. ผมค.      |
| เป้าหมาย ปี 2561 ( ปี 2558-60/3เพิ่ม 5% ) รายงานทุกไตรมาส                      | 7.เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร                                                     | 25%                                               | 29%          | 50%          | 50%          | 75%          | 75%    | 100%         |           | 100%    | -                  | -        | -   | ผบค./ผปช.           | กบญ.           |
| ปี 2561 เกณฑ์ (รับรู้ตามเป้าหมาย)                                              | กฟจ.รบ. 5,977,818.21 บาท เกณฑ์ระดับ 5                                                    | 1,494,454.55                                      | 1,765,850.34 | 1,869,770.34 | 1,973,690.34 | 2,077,610.34 |        | 5,325,790.97 | รอรับระบบ |         |                    |          | 29% |                     | ผบป. ผบง.      |
| ค1 = 75.342 ลบ.                                                                | กฟส.ปทอ. 1,467,844.80 บาท                                                                |                                                   |              |              |              | ไม่รายงานผล  |        |              | รอรับระบบ |         |                    |          |     |                     | ผปบ. ผกป.      |
| ค2 = 100.336 ลบ.                                                               |                                                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
| ค3 = 63.039 ลบ.                                                                |                                                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
|                                                                                |                                                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
|                                                                                | รวม 7,412,663.01 บาท                                                                     |                                                   | 1,765,850.34 | 1,869,770.34 | 1,973,690.34 | 2,077,610.34 |        | 5,325,790.97 |           |         |                    |          |     |                     |                |
|                                                                                | 01 ตรวจสอบเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2562                                    | -                                                 |              | -            |              | -            |        | 100%         | 100%      | 100%    | -                  | -        | -   | ผชท.                | กบส.           |
|                                                                                | ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2561                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผปบ. ผกป.      |
|                                                                                | 02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมคิดตั้งอุปกรณีสื่อสารบนเสาไฟฟ้า                    | 100%                                              | 100%         | -            |              | -            |        | -            |           | 100%    | -                  | -        | -   | ผชท.                | กบส.           |
|                                                                                | ของปี 2561 ภายในไตรมาสที่1                                                               |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผปบ. ผกป.      |
|                                                                                | 03 คุ้มครองนับจำนวนเสาไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ของการเรียกเก็บ                       | 3 แห่ง                                            | 3 แห่ง       | 3 แห่ง       | 3 แห่ง       | 3 แห่ง       | 3 แห่ง | 3 แห่ง       | 3 แห่ง    | 16 แห่ง | -                  | -        | -   | ผชท.                | กบส.           |
|                                                                                | ค่าบริการเช่าพาดสาย                                                                      |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผปบ. ผกป.      |
|                                                                                | เป้าหมาย คุ้มครองไตรมาสละ 1 กฟฟ.จตุรรวมงาน                                               |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
|                                                                                |                                                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
| 10424 แด                                                                       | 8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ                                     | 20%                                               | 20%          | 40%          | 40%          | 70%          | 100%   | 100%         | 100%      | 100%    | -                  | -        | -   | ผบน.                | กษข.           |
|                                                                                | พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระ                                           |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผบป. ผบง.      |
|                                                                                | ให้ได้ 100% กฟจ.รบ.และ กฟฟ.ในสังกัดไม่มียอดค้างชำระปีก่อนหน้า                            | กฟจ.รบ.และ กฟฟ.ในสังกัดไม่มียอดค้างชำระปีก่อนหน้า |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
|                                                                                |                                                                                          |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
| * เก็บหนี้ไม่ได้ พนักงานต้องจ่ายเอง* ดังหนี้ตามระบบ                            | 9. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ                                     | 20%                                               | 29%          | 40%          | 40%          | 70%          | 100%   | 100%         | 100%      | 100%    | -                  | -        | -   | ผบน.                | กษข.           |
| Zcamr 054Z(ยอดค้าง)+ Fbl3n (ยอดชำระ)=ยอดค้างหนี้                               | พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีปัจจุบันให้ได้ 100%                                              |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     | ผบป. ผบง.      |
|                                                                                | กฟจ.รบ. เกณฑ์ระดับ 5                                                                     |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |
|                                                                                | กฟส.ปทอ.                                                                                 |                                                   |              |              |              |              |        |              |           |         |                    |          |     |                     |                |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Proposition

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

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |         |          |         |          |         |          |         |     | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล | ผู้รับผิดชอบ  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|-----|--------------------|----------|-----|---------------------|---------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1         |         | ไตรมาส 2 |         | ไตรมาส 3 |         | ไตรมาส 4 |         | รวม | (1)ลงทุน           | (2)ทำการ | รวม |                     |               |
|                                                                                | 4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้                                    | -                | -       | -        | -       | 1 ครั้ง  |         | -        |         |     |                    |          |     | ผลส.                | กบล.          |
|                                                                                | บริการ (Front Manager)                                                                   | 3 ครั้ง          | 3 ครั้ง | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง |     |                    |          |     |                     | Front Manager |
|                                                                                | เป้าหมาย กฟจ.รบ.                                                                         |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                | 5. เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน                                                            | 100%             |         | -        |         | -        |         | -        |         |     |                    |          |     | ผบธ.                | กบล.          |
|                                                                                | เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง                                                     | 100%             | 100%    |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     | กฟย.วพ.       |
|                                                                                | กฟด.1 23 แห่ง                                                                            |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                | 6. ขยายผลให้ทุก กฟจ., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน                                        | 100%             |         | -        |         | -        |         | -        |         |     |                    |          |     | ผบธ.                | กบล.,         |
|                                                                                | การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก                                                          |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     | คณะทำงาน      |
|                                                                                | (Government Easy Contact Center : GECC)                                                  |                  |         | 100%     | 100%    |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     | กฟส.ปทอ.      |
|                                                                                | เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3                                                                  |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                | กฟด.1 5 แห่ง (จบง.,ขอ.,บสพ.,ดส.,ปบ.)                                                     |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                | 7. เชิญชวนให้ลูกค้าลดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ                                          | -                |         | -        |         | 60%      |         | -        |         |     |                    |          |     | ผลส.                | กบล.          |
|                                                                                | ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) ของ กฟจ.รบ.                                             | 60%              | 97%     | 60%      | 97%     | 60%      | 60%     | 60%      | 60%     |     |                    |          |     | ผบป. ผบค.           |               |
|                                                                                | เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด                                          |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     | ผบง. ผบค.     |
|                                                                                | กฟด.1 ร้อยละ 60                                                                          |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |          |         |     |                    |          |     |                     |               |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |          |          |          |          |          |          |          |     | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>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. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business                           | 100%             | 100%     | 100%     | 100%     | 100%     | 100%     | 100%     | 100%     |     |                    |          |     | ผบธ.                | กบธ.         |
| เงื่อนไขของผู้ใช้ไฟฟ้า ตามหนังสือเลขที่ สรค.(ก3) 583/2560                      | World Bank ภายใน 25 วัน ปฏิทิน                                                           | ≤ 25 วัน         | ≤ 25 วัน | ≤ 25 วัน | ≤ 25 วัน | ≤ 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                                                             |                  | 3        |          | 3        |          | 3        |          |          |     |                    |          |     |                     | ผบค. ผบค.    |
|                                                                                | 9. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2560                                          |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     | ผสธ.                | กบธ.         |
| รอกำเป้าหมายจาก ส่วนกลาง                                                       | ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4                                                                   |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     | กฟฟ.         |
|                                                                                | เป้าหมาย รายงานปีละ 1 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจากผลสำรวจ                              | -                |          | -        |          | -        |          | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง  |     |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                | กฟค.1 1 ครั้ง                                                                            |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     |              |
| แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า                                     | 1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร                                      |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     | ผสบ.,               | กรท. ,       |
| ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)                                         | PEA Smart Plus บน Smart Phone                                                            |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     | ผสธ.                | กบธ.         |
| (3 กิจกรรม)                                                                    | 01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน                             | -                |          | -        |          | 3 ครั้ง  |          | 3 ครั้ง  |          |     |                    |          |     | ผสธ.                | กอก.         |
|                                                                                | เป้าหมาย ทุก กฟฟ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด) (รอกำเป้าหมาย)                          |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     | ผบป. ผบค.    |
|                                                                                |                                                                                          |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     | ผบง. ผบค.    |
| (อยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก.                                           | 02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download                                               | 3 ครั้ง          | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง  | 3 ครั้ง  |     |                    |          |     | ผสบ.                | กรท.         |
| โดยคณะกรรมการย่อยธุรกิจเสริมใหม่ของ กฟฟ.)                                      | PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill อย่างน้อย 6 เดือน                                |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     | ผสธ.                | 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.รบ.                         |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     | ผสบ.                | กรท.         |
| กฟส.ปทอ. 729 ราย                                                               | ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice กฟส.ปทอ.                                                      |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     | กฟฟ.         |
| กฟช.วพ. 1104 ราย                                                               | 01 เชิญชวนลูกค้าให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รายย่อย) กฟช.วพ.                  | -                |          | -        |          | -        |          | 10%      | 10%      |     |                    |          |     |                     | ผบป. ผบค.    |
|                                                                                | เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน                                     |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     | ผบง. ผบค.    |
|                                                                                | ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)                                  |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                  |          |          |          |          |          |          |          |     |                    |          |     |                     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |         |          |         |          |         |           |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |          | ผู้รายงาน<br>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                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     | ผสบ.         | กรท.      |
| เป้าหมายรายเดิม 50 % ที่สมัครแล้ว จำนวนที่ต้องรับสมัครเพิ่มเดิมปี 2561         | Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้า (รายใหญ่)                                   |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              | กฟฟ.      |
| กฟจ.รบ. 146 43 103                                                             | รายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              | ผบป. ผบค. |
| กฟส.ปทอ. 35 0 35                                                               | เป้าหมาย - รายเดิม 50 %                                                                  | -                |         | -        |         | -        |         | ร้อยละ 50 |         |                    |          |          |                     |              | ผบง. ผบค. |
| กฟอ.วพ. 120 43 75                                                              | กฟจ.รบ. 103                                                                              | 16%              | 16%     |          |         |          |         | 100%      |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | กฟส.ปทอ. 35                                                                              | 30%              | 30%     |          |         |          |         | 100%      |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | กฟอ.วพ. 75                                                                               | 19%              | 19%     |          |         |          |         | 100%      |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
| (คุณอภิรัตน์ เพ็ญฟู 10359)                                                     |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
| กฟด.1 +50% /report /กลางบัญชี /ออกชนรายใหญ่ /เดือน /                           | รายใหม่ 25 %                                                                             | -                |         | -        |         | -        |         | ร้อยละ 25 |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | กฟจ.รบ.                                                                                  | 14%              |         |          |         |          |         |           | 14%     |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | กฟส.ปทอ.                                                                                 | 100%             |         |          |         |          |         |           | 100%    |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | กฟอ.วพ.                                                                                  | 0%               |         |          |         |          |         |           | 0%      |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | 03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ                                             | 1 ครั้ง          |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง   |         |                    |          |          |                     | ผสบ.         | กรท.      |
|                                                                                | การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)                                          |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                                |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              |           |
| แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ                                        | 1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)                                  |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     | ผสส.         | กบค.      |
| 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)                                    |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     | ผสส.         | กบค.      |
| - 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 กฟด.1 ทุกไตรมาส                                          | - โทรศัพท์สำนักงาน                                                                       | 1 ครั้ง          | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 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)                                     |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     | ผสส.         | กบค.      |
| -ทุกแผนก กรอกข้อมูลจากลูกค้าเสียงที่มีความสำคัญต่อการ                          | - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน                                                                | 1 ครั้ง          | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง   | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง            |          |          |                     | ผสส.         | กอก.      |
| พัฒนา อุปกรณ์ การบริการ ของ กฟภ.                                               | - การสานเสวนา                                                                            | -                |         | -        |         | 1 แห่ง   | 1 แห่ง  | -         |         |                    |          |          |                     |              | ทุกแผนก   |
| - กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม VOC 60-004 สรุป ส่ง ผวค.ทุกเดือน                      | เป้าหมาย เขตละ 1 แห่ง                                                                    |                  |         |          |         |          |         |           |         |                    |          |          |                     |              | ผวค. ผบค. |
| - ผวค., ผบค. สรุป ตาม โปรแกรม PEA VOC Sistem ส่ง ผจก.ทุกเดือน                  | - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์                                                                  | 1 ครั้ง          | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง   | 1 ครั้ง |                    |          |          |                     |              |           |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561            |         |          |         |          |         |          |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |          | ผู้รายงาน<br>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*                                    |                             |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     | ผลส.         |           |
| →                                                                              | 01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)                                                 |                             |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     |              | กบค.      |
| 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 | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง |                    |          |          |                     |              | ผบค. ผวค. |
|                                                                                |                                                                                          |                             |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | 02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง                                 | -                           |         | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | -        |         | -        |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                             |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     |              |           |
| เป็นโปรแกรมที่ใช้ทดแทน โปรแกรม Big Sap                                         | 2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)                          |                             |         | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง |          |         |          |         |                    |          |          |                     | ผลส.         | กบค.      |
|                                                                                | 01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)                                | รอเกณฑ์วัดจากส่วนเกี่ยวข้อง |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     |              | กฟฟ.      |
|                                                                                | ร่วมกับ ผพท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)                                                |                             |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                             |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                | 02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ                                               | -                           |         | -        |         | -        |         | 1 ครั้ง  |         |                    |          |          |                     |              |           |
|                                                                                |                                                                                          |                             |         |          |         |          |         |          |         |                    |          |          |                     |              |           |

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Internal Process

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่

มาตรฐานสากล

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และ กระบวนการ

## 4. เป้าหมาย

4.1 ระดับ 5 จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานจำนวน 2 ชิ้น

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่

มาตรฐานสากล

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และ กระบวนการ

## 7. เป้าหมาย

7.1 .....ชิ้นงาน (รอ ฝัฟพ กำหนด)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |          |          |          |     | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>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<br>กฟผ |
|                                                                                | สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมกระบวนการของ กฟผ. (ครั้ง)                                            |                  |          |          |          |     |                    |          |     |                     |                   |
|                                                                                |                                                                                          |                  |          |          |          |     |                    |          |     |                     |                   |
|                                                                                | 3.จัดประกวดผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม                                              |                  |          | 1        |          |     |                    |          |     |                     | กฟผ1-3 โดย        |
|                                                                                | กระบวนการ เพื่อคัดเลือกผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์                                           |                  |          |          |          |     |                    |          |     |                     |                   |
|                                                                                | นวัตกรรม กระบวนการ และสรุปผล ครั้ง                                                       |                  |          |          |          |     |                    |          |     |                     |                   |
|                                                                                |                                                                                          |                  |          |          |          |     |                    |          |     |                     |                   |
|                                                                                | 4.นำนวัตกรรมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ                                               |                  | 1        |          |          |     |                    |          |     |                     | คณะกรรมการ<br>กฟผ |
|                                                                                | TRL3 ขึ้นไป มาขยายผล กฟผ. ละ 1 ชิ้นงาน                                                   |                  |          |          |          |     |                    |          |     |                     |                   |
|                                                                                |                                                                                          |                  |          |          |          |     |                    |          |     |                     |                   |
|                                                                                | 5.สรุปรายงาน ประเมินผลการดำเนินการประจำปี (ครั้ง)                                        |                  |          |          | 1        |     |                    |          |     |                     | คณะกรรมการ<br>กฟผ |

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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |    |          |    |          |    |          |    |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>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<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |         |          |         |          |         |          |         |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>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 61 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       | 3        | 3       | 100%    |                    |          |     |                     | กฟจ.รบ.         |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |                    |          |     |                     |                 |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |                    |          |     |                     |                 |
|                                                                                | 3. สรุปผลการดำเนินงานปี2561 นำเสนอผู้บริหาร                                               |                  |         |          |         | 1 ครั้ง  |         |          |         | 1 ครั้ง |                    |          |     |                     |                 |
|                                                                                | เป้าหมาย 1 ครั้ง ไตรมาสที่ 3                                                              |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |                    |          |     |                     | คณะกรรมการ      |
|                                                                                | กฟจ.รบ.                                                                                   | 1 ครั้ง          | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 100%    |                    |          |     |                     | ไฟฟ้าปรั้งไฮ    |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |                    |          |     |                     | กฟช.            |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |                    |          |     |                     |                 |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |         |          |         |          |         |          |         |         |          | งบประมาณ (ล้านบาท) |     |  | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|---------|----------|--------------------|-----|--|---------------------|--------------|
|                                                                                |                                                                                           | ไตรมาส 1         | ผล      | ไตรมาส 2 | ผล      | ไตรมาส 3 | ผล      | ไตรมาส 4 | ผล      | รวม     | (1)ลงทุน | (2)ทำการ           | รวม |  |                     |              |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
| แผนงานหลักที่ 33 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารจัดการ                                | 1. สรุปผลการดำเนินงานระบบการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน                                     | 1 ครั้ง          |         |          |         |          |         |          |         |         | 1 ครั้ง  |                    |     |  |                     | กอก.         |
| ซื้อร้องเรียน                                                                  | ปี 2560                                                                                   |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
| (แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 54)                                             | เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1                                                            |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
| พฤติกรรมพนักงาน                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
| ทุจริต                                                                         | 2. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียนเสนอ                                   | 1 ครั้ง          | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง | 4 ครั้ง  |                    |     |  |                     | ผว.ร.บ.      |
|                                                                                | ผู้บริหารระดับสูงทุกไตรมาส                                                                |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย 4 ครั้ง/ปี                                                                       |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
|                                                                                | 3. จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน                               |                  |         |          |         |          |         |          | 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)                                             | ลว.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%     | 25%      | 25%     | 25%      | 25%     |         | ครบ100%  |                    |     |  | ผธท.                | กบด.         |
| กฟภ.ราชบุรี บริเวณถนนสมบุญกุล ระยะทาง 1 กม.                                    | แล้วเสร็จตามอนุมัติ รศก.(ป) รักษาการแทน ผว.ก. ลว.12 เม.ย.60                               |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
|                                                                                | 02 สรุปรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ก4)                                    | 1 ครั้ง          |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         |         | 4 ครั้ง  |                    |     |  | ผธท.                | กบด.         |
|                                                                                |                                                                                           |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |
|                                                                                | 03 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การจ้างสำรวจสายฯ                                            | 1 ครั้ง          |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         |         | 4 ครั้ง  |                    |     |  | ผธท.                | กบด.         |
|                                                                                | และบันทึกข้อมูลในระบบ TAMS (ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ก4)                                        |                  |         |          |         |          |         |          |         |         |          |                    |     |  |                     |              |

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |    |          |        |          |      |          |    |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>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% |                    |          |     | ผอท.                | กบด.         |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    | 100%     | 36.86% | 100%     | 97.5 |          |    |         |                    |          |     | ผบ.บ.               | กฟจ.รบ.      |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    | 100%     | 79.81% | 100%     | 98.3 |          |    |         |                    |          |     | ผอ.ป.               | กฟส.ป.ทอ.    |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    | 100%     | 87.60% | 100%     | 98.6 |          |    |         |                    |          |     | กฟอ.วท.             | กฟอ.วท.      |
|                                                                                | 06 รายงานข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานส่งฟ้อง (กรณีไม่ชำระสิน                                 |                  |    |          |        | 100%     |      | 100%     |    | ครบ100% |                    |          |     | ผอท.                | กบด.         |
|                                                                                | ไหมทดแทน)                                                                                 |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                | 07 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ก4)                                               |                  |    |          |        | 1 ครั้ง  |      | 1 ครั้ง  |    | 2 ครั้ง |                    |          |     | ผอท.                | กบด.         |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                | 08 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การแก้ไขที่ดำเนินการไปแล้ว                                  | 1 ครั้ง          |    | 1 ครั้ง  |        | 1 ครั้ง  |      | 1 ครั้ง  |    | 4 ครั้ง |                    |          |     | ผอท.                | กบด.         |
|                                                                                | (ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ก4)                                                                   |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
| แผนงานหลักที่ 35 โครงการ 74 ชุมชนปลอดการใช้ไฟฟ้า PEA                           | (อนุมัติ ผวก. ลว. 21 ก.พ. 2557)                                                           |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
| (แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 58)                                             | กิจกรรมชุมชนปลอดการใช้ไฟฟ้า PEA                                                           | 100%             |    |          |        |          |      |          |    | ครบ100% |                    |          |     | ผสส.                | กอก.         |
| เป็นของขวัญปีให้ประชาชน                                                        | 1. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง                                   | -                | -  | 30%      | 30%    | 60%      | 100% | 100%     |    | ครบ100% |                    |          |     |                     | กฟจ.รบ.      |
| กฟจ.รบ. ชุมชนบ้านเขยคลั่ง หมู่ 3 ต.ท่าราบ อ.เมือง จ.ราชบุรี                    | ปลอดภัยและประหยัดรวมถึงความรู้เบื้องต้นในการดูแล                                          |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
| 5 กิจกรรมหลัก                                                                  | แก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าให้กับนักศึกษาช่างไฟฟ้า ระดับ ปวช.                                       |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                | และ ปวส.                                                                                  |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย 700 คน/เขต                                                                       |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                | 2. นำนักศึกษาที่ได้รับการอบรมให้ได้รับการตรวจสอบและ                                       | 100%             |    |          |        |          |      |          |    | ครบ100% |                    |          |     | ผสส.                | กอก.         |
|                                                                                | แก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในครัวเรือน โรงเรียน อาคารต่างๆ                                       | -                | -  | 20%      | 20%    | 50%      | 100% | 100%     |    | ครบ100% |                    |          |     |                     | กฟจ.รบ.      |
|                                                                                | ภายในชุมชนที่รับผิดชอบของ PEA จำนวนนักศึกษา 50 คน                                         |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |        |          |      |          |    |         |                    |          |     |                     |              |

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps) | เป้าหมาย ปี 2561 |    |          |         |          |         |          |    |          | งบประมาณ (ล้านบาท) |          |     | ผู้รายงาน<br>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 กฟผ. ละ 1 แห่ง                                                                   |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              |            |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              |            |
| แผนงานหลักที่ 43 แผนงานสามสวนาเพื่อบูรณาการจัดการ โครงการ                      | เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง                                                                     |                  |    | 100%     |         |          |         |          |    | ครบ 100% |                    |          |     |                     | ผสศ.         | กอก.       |
| ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2561                                                | กฟผ.รบ.ชุมชนบ้านยายคลั่ง                                                                  |                  |    |          | 100%    |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              | ผวค.รบ.    |
| (แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 70)                                             |                                                                                           |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              |            |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              |            |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              |            |
| แผนงานหลักที่ 44 แผนงาน Smart Green Office                                     | เป้าหมาย เขตละ จำนวน 2 กฟผ.(เข้าร่วมโครงการ)                                              |                  |    | 100%     |         |          |         |          |    | ครบ 100% |                    |          |     |                     |              | กอก.       |
| (แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 71)                                             | กฟผ.ชุมพร กฟผ.ระนอง                                                                       |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              | คณะกรรมการ |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              |            |
| แผนงานหลักที่ 45 กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง                          | เป้าหมาย 100 %กฟผ. 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  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  |    |          |                    |          |     |                     |              | คณะกรรมการ |
| กฟผ.รบ.พัฒนา APP ในการให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขต     | 3. พิจารณาปรับปรุง, ขยายผล Application ที่เหมาะสมกับการใช้งาน                             |                  |    | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  |    |          |                    |          |     |                     |              | กฟผ.รบ.    |
|                                                                                |                                                                                           |                  |    |          |         |          |         |          |    |          |                    |          |     |                     |              |            |