

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60
32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์
6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
6.3 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม
6.4 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึก
ต้นทุนให้ได้รับระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการ
ธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2
6.5 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของโบสถ์งาน WMS
งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซม
และบำรุงรักษา

7. เป้าหมาย

.....ล้านบาท
ร้อยละ
.....ล้านบาท
ร้อยละ
ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										งบประมาณ (ล้านบาท)				ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล							
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้ธุรกิจเสริม	3. ดำเนินการ/ให้บริการเสริมทางธุรกิจ	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	12 ครั้ง	-	-	-	ผบธ.		
1) 41030010 รายได้จากการขายหม้อแปลง																
2) 41030990 รายได้จากการขายอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น	4. ติดตามประเมินผลทุกเดือน	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	12 ครั้ง	-	-	-	ผบธ.		
3) 41031010 รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า	ค่าเป้าหมาย ภ.4 ปี 2561 =1,068.08 ล้านบาท													ผปช.		
4) 41031020 รายได้จากการให้เช่าหม้อแปลง																
5) 41031030 รายได้จากการให้เช่าเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	5. ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	-	-	-	ผบธ.		
6) 41032030 รายได้ค่าบริการงานด้านออนไลน์	ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม															
7) 41033020 รายได้ค่าทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2															
8) 41033030 รายได้ค่าตรวจสอบระบบไฟฟ้า	เป้าหมายปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32															
9) 41035010 รายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟ																
10) 41035020 รายได้ค่าบริการวิศวกรรม	6. ควบคุมการบิดงาของใบสั่งงาน WMS งานบริการ	90%	90%	90%	90%	90%	100%	90%	90%	90%	-	-	-	ผบธ.		
11) 41039020 รายได้ค่าตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลง	ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซม และบำรุงรักษา															
12) 41039030 รายได้ค่าติดตั้ง รื้อถอน ช่อมแซมหม้อแปลง	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90															
13) 41039090 รายได้ค่าตรวจสอบและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
14) 41039100 รายได้ค่าบริการรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Package)	7.เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%	50%	50%	79%	75%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	ผบด./ผปช.
15) 41031990 รายได้จากการให้เช่าหรือใช้สินทรัพย์อื่นๆ	เป้าหมาย ปี 2561 (ปี 2558-60/3เพิ่ม 5%) รายงานทุกไตรมาส													
	สมุทรสงคราม	915,459.89	1,075,198.57	1,830,919.79	2,163,386.62	2,746,379.68	9,429,905.10	3,661,839.57		3,661,839.57				
	อัมพวา	147,052.61	233,578.11	294,105.21	472,286.61	441,157.82	2,328,586.55	588,210.43		588,210.43				
	บางคนที	168,301.67	226,642.26	336,603.35	461,883.42	504,905.02	2,766,128.97	673,206.70		673,206.70				
	รวม	1,230,814.17	1,535,418.94	2,461,628.35	3,097,556.65	3,692,442.52	14,524,620.62	4,923,256.70		4,923,256.70				
	01 ตรวจสอบเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2562	-		-		-		100%		100%	-	-	-	ผรท.
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2561													
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหม้อพร้อมติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารบนเสไฟฟ้า	100%	100%	-		-		-		100%	-	-	-	ผรท.
	ของปี 2561 ภายในไตรมาสที่1													
	03 สุ่มตรวจนับจำนวนเสไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ของการเรียกเก็บ	3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		12 แห่ง	-	-	-	ผรท.
	ค่าบริการเช่าพาดสาย													
	เป้าหมาย สุ่มตรวจไตรมาสละ 1 กฟฟ.จุดรวมงาน													
	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสไฟฟ้าเพื่อ	20%	100%	40%	100%	70%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	ผบน.
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระ													
	ให้ได้ 100%													
	9. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสไฟฟ้าเพื่อ	20%	80%	40%	100%	70%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	ผบน.
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีปัจจุบันให้ได้ 100%													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)

6.2 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

6.3 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

32,029 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

.....ล้านบาท

ร้อยละ

ร้อยละ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายตาม มาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย	2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผงป.
	สส. 5.474 ล้านบาท													
	อว. 1.757 ล้านบาท													
	บคท. 2.267 ล้านบาท													
	รวม 9.498 ล้านบาท													
	3.สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผงป.
	4. ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบส./ผบต.
	ค่าเป้าหมายปี 2561 (ภ.3)													
	5. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ภ.4 ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ค่าเป้าหมายปี 2561	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	
	6. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ต.1-ต.3 ให้เป็นไปตามค่า งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ค่าเป้าหมายระดับเกณฑ์ 5 ปี 2561	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผงป.
	สส. 21.559 ล้านบาท													
	อว. 8.415 ล้านบาท													
	บคท. 7.898 ล้านบาท													
	รวม 37.872 ล้านบาท													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Satisfying Existing Customers

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุก
กลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 2.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า
 - 2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 2.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 2.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 2.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.41
- ระดับ 4.33
- ระดับ 4.36
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้า (8 กิจกรรม)	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-						ผบธ.	กบล.
															กฟฟ.
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต้องานบริการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	-		1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-						ผบธ.	กบล.
															ผบค./ผบต.
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง	-		-		1 ครั้ง		-						ผบธ.	กบล.
	เป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.														
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้ บริการ (Front Manager)	-		-		1 ครั้ง		-						ผลส.	กบล.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3 กฟส.ทุกแห่ง หลักเกณฑ์ยังไม่ออก														กฟฟ.
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)	-		-		60%	60.57%	-						ผลส.	กบล.
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด														ผบป.,ผบค.
	กฟต..1 ร้อยละ 60														Front Manager
															ผบต./ผบง.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
ดำเนินการใน กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายละเอียด	8. การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						ผบธ.	กบส.
เงื่อนไขของผู้ใช้ไฟ ตามหนังสือเลขที่ สรท.(ก3) 583/2560	World Bank ภายใน 25 วัน ปฏิทิน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน							ผบค./ผบต
ลว. 18 ส.ค.2560	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง														
	กฟต.1 29 แห่ง														
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร													ผสบ.,	กรท. ,
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone													ผสส.	กบส.
(3 กิจกรรม)	01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	-		-		3 ครั้ง		3 ครั้ง						ผสส.	กอก.
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด) (ร้อยละเป้าหมาย)														ผบค./ผบต
(อยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก.	02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง						ผสบ.	กรท.
โดยคณะกรรมการย่อยธุรกิจเสริมใหม่ฯของ กฟผ.)	PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill อย่างน้อย 6 เดือน													ผสส.	กอก.
															ผบค./ผบต
	2. การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า													ผสบ.	กรท.
	ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice														ผบป./ผบค
	01 เชิญชวนลูกค้าให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	-		-		-		ร้อยละ 10							ผบง./ผบต
	เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน สส.							2,093 ราย	2,093 ราย						
	ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562) อว.							907 ราย	907 ราย						
	บคท .							624 ราย	624 ราย						
	02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า													ผสบ.	กรท.
	Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้า														กฟฟ.
	รายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)														
	เป้าหมาย - รายเดิม 50 %	-		-		-		ร้อยละ 50							
	บคท.							17 ราย	17 ราย						ผบง./ผบต
	- รายใหม่ 25 %	-		-		-		ร้อยละ 25							
	03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						ผสบ.	กรท.
	การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)														กฟฟ.
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล							
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)														ผลส.	กบล.
	01 พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)															กฟฟ.
(2 กิจกรรม)	สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ /ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560															
	ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส															
	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based)														ผลส.	กบล.
	- 1129 PEA Call Center	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง								ผบค.
	- โทรศัพท์สำนักงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง							
	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)														ผลส.	กบล.
	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						ผลส.	กอก.
	- การสานเสวนา	-		-		1 แห่ง		-								ผบค.
	เป้าหมาย เขตละ 1 แห่ง															
	- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง							
	01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)														ผลส.	กบล.
	- การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง							ผบค.
	- โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง							
	02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	-		1 ครั้ง		-		-								
	2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)														ผลส.	กบล.
	01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)	รอเกณฑ์วัดจากส่วนเกี่ยวข้อง														กฟฟ.
	ร่วมกับ ผพท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)															
	02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ	-		-		-		1 ครั้ง								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Satisfying Existing Customers

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุก

กลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

2.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.28

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

2.2.2 กลุ่มพาณิชย์

2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

2.2.4 กลุ่มอื่นๆ

2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

2.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41

ระดับ 4.33

ระดับ 4.36

ระดับ 4.32

ระดับ 4.28

ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้													
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						ผลส.
(12 กิจกรรม)	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ													
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส													
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย													ผลส.
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						ผดบ.,ผปช.
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์ (20 ล้านบาทขึ้นไป)													
	กฟต.1 จำนวน 6 ราย													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
	03 การเยี่ยมเยียนลูกค้า													ผลส.
	03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ													
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ													
	เป้าหมาย ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	6 ราย	6 ราย	6 ราย	6 ราย	6 ราย	6 ราย	6 ราย	6 ราย					
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-						
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง					
	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข													
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value	10%		45%		80%	100%	100%	100%					
	เป้าหมาย กฟจ.สส. จำนวน 4 ราย	1 ราย	2 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย	1 ราย					
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ	10%		45%		80%	80%	100%	100%					
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย กฟจ.สส. จำนวน 15 ราย	2 ราย	4 ราย	5 ราย	4 ราย	5 ราย	5 ราย	3 ราย	3 ราย					
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่													ผลส.
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-		-						
	ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)													
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา			มี.ย. 61										
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account													ผลส.
	05.1.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
	4. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง						ผบค.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง													
	กฟฟ.ละ 2 ครั้ง/ปี													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
	5. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAM ของ ภาค 4 01 ติดตามผลหลังจากการสัมมนา เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนากิจกรรมลูกค้า	-		-		1 ครั้ง		-						ผลส.
	สัมพันธ์ ทุกไตรมาส													
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM													ผลส.
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center	-		-		1 ครั้ง		-						
	เป้าหมาย (KAM ประจำ กฟผ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)													
	กฟต.1 1 ครั้ง (KAM 248 ราย)													
สรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.	7. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า													
	เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง	1 ครั้ง	-						ผตป.
	กฟผ. ปีละ 1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง	1 ครั้ง	-						ผบป.,ผบค.
	8. เปิดให้บริการ PEA Shop													คณะทำงาน
	เป้าหมาย	(รูดเป้าหมาย)												
	กฟต.1 - แห่ง													
	** อาจมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์การเปิด Shop ของคณะทำงาน Smart Front Office													
	9. ก่อสร้างสำนักงาน กฟย.แบบ Knockdown	(รูดเป้าหมาย)												ผยท.
	เป้าหมาย													
	กฟต.1 7 แห่ง (กฟฟ.พต,ดนย.,ปลส.,บสน.,นอน.,สรย.,นกว.)													
	10. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					ผลส.
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 200 ราย)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
	11. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					ผลส.	
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน														
	(จำนวน 400 ราย/เขต)														
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส														
แผนงานหลักที่ 7 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้กับลูกค้า (2 กิจกรรม)	1. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง													ผลส.	
	กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ ภายใน 30 วัน														
	(ปฏิทิน) (รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายเวลาที่กำหนดดังนี้														
	01 IA/IR Chat ภายใน 24 ชั่วโมง (เรื่องเร่งด่วน)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง						ผลส.	
	02 ประเด็นทั่วไป พบ ผพ.ภายใน 5วัน ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง					ผลส.	
	ภายใน 30 วัน														
	03 ครึ่งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง					ผลส.	
	04 สำรวจความพึงพอใจภายหลังจากแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง					ผลส.	
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)														
	05 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง							
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center														
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)														
	กฟต.1 4 ครั้ง														
	2. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของ การจัดการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง						ผลส.	
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
แผนงานหลักที่ 8 งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน	1. พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ(Key Account)	-		-		1 ครั้ง		-						ผลส.	
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต														
	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด														
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)														
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					ผลส.	
	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน														
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส														
	02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความเพียงพอ	1 ครั้ง		-		-		-						ผลพ.	
	02.1 รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายที่มีโหลดเกินพิกัด														
	02.2 รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด														
	โดยเรียงลำดับจากปัญหามากไปหาน้อย														
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายปี ปีละ 1 ครั้ง/ไตรมาส 1														
	(สถานะข้อมูล ธ.ค.60) ตามแบบฟอร์ม PRO-02-001,PRO-02-002PRO-02-003														

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย

กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ

ทุกระบบงาน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่

3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี

1.543 ครั้ง/ราย/ปี

107 นาที/ราย/ปี

22.335 นาที/ราย/ปี
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

6.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่

6.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

6.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
7. เป้าหมาย

ครั้ง/ราย/ปี

ครั้ง/ราย/ปี

นาที/ราย/ปี

นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561							งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล							
แผนงานหลักที่ 15 โครงการตรวจตราระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้า	1 ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ ชั้น1- 3 อย่างน้อย 1 แห่ง											ผดบ.
ขัดข้องบริเวณ IZOZ (Inside Zero Outage Zone) ★	และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด											
IZOZ (Inside Zero Outage Zone) หมายถึง พื้นที่ที่ไม่ต้องการให้	กฟต.1 = 14 พื้นที่	(รอข้อมูลค่าเป้าหมายจากการ Work Shop ของ กฟฟ. วันที่ 15 ม.ค. 61)										
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเขตเมือง ได้แก่ พื้นที่ที่มีโหลดสำคัญ ประเภท												
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นและธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีปริมาณความต้องการใช้												
ไฟมาก และต้องการความมั่นคงในการจ่ายไฟสูง พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว												
ที่สำคัญ หรืออื่นๆ มีขอบเขตระบบจำหน่ายไลน์เมนรวมไลน์แยก สถานี												
ไฟฟ้าไลน์ย่อยเริ่มตั้งแต่สถานีไฟฟ้า รวมอุปกรณ์ภายในของแต่ละฟีดเดอร์	2. สถานีไฟฟ้า											
รีโคลสเซอร์ หรือ กรณีที่ไลน์เมนที่ไม่มีรีโคลสเซอร์คิดระยะทางไลน์เมน	กฟต.1 = 16 สถานี											
10 กม. จากไปจนถึงจุดติดตั้งติดตั้งสถานีไฟฟ้า รวมไลน์เมน และไลน์ย่อย												
หรือสายส่ง115 kV ทั้งไลน์												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561							งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล							
	3. สายส่ง											
	กฟต1 = 8 วงจร											
	4. ระบบจำหน่าย											
	กฟต1 = 23 วงจร รวม - วงจร-ก.ม.											
	5. อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน											
	กฟต1 = 108 ชุด											
	6. ประเมิน ติดตามผลและสรุปรายงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1		1		1	1					ผตบ.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย

กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ

ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มขีดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มขีดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล				
แผนงานหลักที่ 18 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical / Non-Technical)	1. ประสานงานและนำค่าเป้าหมายที่ได้รับจาก กฟผ มากระจายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง			✓								ผปร.	กวก.
ตามที่ กฟผ.กำหนด													
	2. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติงานด้าน Technical Losses											ผว.	กปบ.
	01 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน												
	01.1 ชั่วคราว												
	กฟต.1 = - สถานี												
	01.2 ถาวร												
	(ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ)												
	กฟต.1 = - สถานี												
	2. การตัดจ่ายไฟใหม่ ระบบ 22/33 เควี											ผว.	กปบ.
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1					
	3. การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี											ผกส.	กกค.
	กฟต.1 = 4 วงจร-กม.												
	*(เพิ่มค่าเป้าหมายจากแผนฯ4 เดิมไม่มีเป้า)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล				
	4. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เควี Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV)และ 7 MW (33 kV)											ผว.	กปบ.
	กฟต.1 = 12 ฟีดเดอร์	3		3		3		3					
	01 วงจรที่มี VSPP												
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1					
	6. อื่นๆ												
	01 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบ											ผตบ.	กบช.
	จำหน่าย												
	- สถานีไฟฟ้า												
	- สายส่ง												
	- ระบบจำหน่าย												
	01.1 สถานีไฟฟ้า												
	กฟต.1 = 34 สถานี												
	01.2 สายส่ง												
	กฟต.1 = 685.9 วงจร-กม.	685.9				437.7				685.9			
	*(เป้าหมายจากแผนฯ4 เดิม 709.2 วงจร-กม.)												
	01.3 ระบบจำหน่าย												
	กฟต.1 = 189 ฟีดเดอร์(ผตบ 103 ฟีดเดอร์, กฟจ. 86 ฟีดเดอร์)	102		78		9				189			
	*(เป้าหมายจากแผนฯ4 เดิม 109 วงจร-กม.)												
	02 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เควี ที่หลุดจากระบบให้สามารถใช้งานได้											ผบอ.	กบช.
	กฟต.1 = - ชุด (100% ของ capacitor ที่หลุดจากระบบ)	100%		100%		100%		100%					กฟฟ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล				
	9. หม้อแปลงจำหน่าย												
	01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง)											ผปร.	กวว.
	กฟต.1 = 210 เครื่อง												ผปบ.
	02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม												
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง)												
	กฟต.1 = เครื่อง												
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ											ผปร.	กวว.
	(เครื่อง)												ผปบ.
	กฟต.1 = 40 เครื่อง												
	10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ												
	01 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)												
	กฟต.1 = 40 วงจร-กม.											ผปร.	กวว.
													ผปบ.
	02 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)												
	กฟต.1 = 60 วงจร												ผปบ.
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย												
	กฟต.1 = 20 วงจร-กม.												ผปบ.
	04 การติดตั้ง Capacitor แรงต่ำ (kVar)												
	กฟต.1kvar												
	05 การตรวจสอบ/สับเปลี่ยนคาปาซิเตอร์แรงต่ำที่ติดตั้งอยู่												
	เดิมให้สามารถใช้งานได้ (ทุกชุด)												
	กฟต.1ชุด												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี
ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี
ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน
3.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง
กระบวนการหลัก
3.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT
กระบวนการหลัก

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน
6.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง
กระบวนการหลัก
6.3 จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
แผนงานหลักที่ 12 งานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามที่ กรธ กำหนด								
ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:									
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 24)	SLA) ระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ									
	(Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง (ครึ่ง)	1	1	1	1	1	1	1	1	4	คณ
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA)					1	1			1	คณ
											คณ
	4. การรายงาน/การติดตาม ผลการดำเนินงาน										คณ
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอฝ่าย	1		1		1		1		4	คณ
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายติดตาม ประสานงานกับระดับกอง และสรุปผลการดำเนินงานให้ รผก.	1		1		1		1		4	คณ
	03 หน่วยงานระดับสายงานติดตาม ประสานงาน รวบรวม เอกสาร บันทึก รายงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานระดับกอง ฝ่าย นำเสนอ รผก. เพื่อรวบรวมและส่งให้ กรธ.										คณ
	5. การติดตามและประเมินผล										
	01 หน่วยงานระดับกองประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล										คณ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								ผู้รายงาน ข้อมูล	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากร ที่เกี่ยวข้องตาม	ตามที่ กรธ กำหนด								ค	
	แนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ										
	(QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล										
	03 หน่วยงานระดับสายงานจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากร ที่เกี่ยวข้องตาม	ตามที่ กรธ กำหนด								คณ	
	แนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ										
	(QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล										
	6. ข้อเสนอ/โอกาส ในการปรับปรุงกระบวนการ										
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ กำหนด								ค	
	ในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอฝ่าย										
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายรวบรวม และสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส ใน	ตามที่ กรธ กำหนด								ค	
	การปรับปรุงกระบวนการระดับกอง										
	03 หน่วยงานระดับสายงานพิจารณากลับกรองข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ กำหนด								คณ	
	ในการปรับปรุงหน่วยงานภายในสังกัด										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

HR Capital
SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย
ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)
HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
(HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
4.2 Engagement Score
4.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ
Competency ที่คาดหวัง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
4.2 Engagement Score
4.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ
Competency ที่คาดหวัง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานหลักที่ 22 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการ	กิจกรรมตามแผน กฟผ. 2561										
ปฏิบัติงาน (PMS)	1. ติดตามผล/ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ	1 ครั้ง				1 ครั้ง					
(BSC ภาค 4 ปี 61 ข้อ 4.1)	ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ครบ(บป) 1415/2560									
	2. จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อรายงานปัญหา										
	อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบประเมินผล										
	01 ตั้งคณะกรรมการ	1 ครั้ง									
	02 จัดประชุมคณะกรรมการ			1 ครั้ง				1 ครั้ง			
	03 สรุปผล							1 ครั้ง			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Organization Capital
SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนของ
องค์กรและมีธรรมาภิบาล

ด้าน Learning & Growth

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
4.6 คะแนนประเมิน ITA

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

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

4. เป้าหมาย
คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติด
อันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน
0.1027

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

ร้อยละ.....

ร้อยละ.....

ร้อยละ.....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
แผนงานหลักที่ 29 แผนการเสริมสร้าง	1. คำนวณค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุของ กฟผ.									ครบ100%				ผบอ.	กาว.
มาตรฐานความปลอดภัยในการ	(Disabling Injury Index: /DI) (0.127)	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง						นพน.(จป.)
ปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า ★	เป้าหมาย รายงานทุกเดือน														
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 51)															

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
	2. ความปลอดภัยในการทำงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานที่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	ครบ100%				ผบอ.	กาว.
	กฟผ.กำหนด														นทน.(จป.)
	เป้าหมาย 100% ตามแผนงาน														
	01 ฝึกทบทวนความรู้ความเข้าใจการทำงานด้วย														
	ความปลอดภัยและอบรมการปฐมพยาบาล														
	01.1 พนักงานชุดเชื่อมสายไฟฟ้าแรงสูงปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/เขตละ			1 ครั้ง										ผพอ., ผปช.	กอก., กบช.
	20 คน 2 วัน)														
	01.2 พนักงานฮอตไลน์ปีละ (ปีละ 1 ครั้ง/เขตละ 80 คน 2 วัน)			1 ครั้ง										ผพอ., ผปช.	กอก., กบช.
	01.3 พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า PEA	1 ครั้ง										0.174		ผพอ., ผปอ.	กอก., กาว.
	02 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน									ครบ100%					
	02.1 ตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขตและชุดแก้กระแสไฟฟ้า	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง						ผบอ.	กาว.
	จัดซื้อให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทุกทีม														
	อย่างน้อย 1 ครั้ง : เขต														
	02.2 จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย									ครบ100%				ผบอ.	กาว.
	และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทุก กฟผ. จุฬารวมงาน,	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง						นทน.(จป.)
	กฟช. ทุกเดือน (กปด.)														
	02.3 ฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟกฟผ. จุฬารวมงาน , กฟช.													ผบอ.	กาว.
	(ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี)							1 ครั้ง	1 ครั้ง			0.235			นทน.(จป.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล							
	3.คำนวณจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟภ. ต่อผู้ใช้ไฟ										ครบ100%				ผบอ.	กาว.
	เป้าหมาย ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี) (รอค่าเป้าหมาย)	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง						นทน.(จป.)
	และรายงานทุกเดือน															
	01 แนะนำมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้							100%	100%	ครบ100%					ผมท.	กาว.
	ไฟฟ้าให้เกิดความปลอดภัยในกลุ่มผู้ใช้ไฟที่มีความเสี่ยง															ผบค.
	จะเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก เช่น ฟาร์มเลี้ยงสัตว์															
	ฯลฯ (กฟภ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)															
	02 ตรวจสอบและแก้ไขระบบไฟฟ้าให้ได้ตามมาตรฐาน							100%	100%						ผมท.	กาว.
	เพื่อความปลอดภัย เช่น ระยะห่างของเสาไฟฟ้า เสาเอน															ผบค.
	สายยึดโยง ค่าความต้านทานดินฯลฯ (กฟภ.จุดรวมงานละ ไม่น้อยกว่า 10 จุด)															
	03 จัดนิทรรศการและแจกโปสเตอร์เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่อง							100%	100%	ครบ100%					ผบอ., ผสส.	กาว., กอก.
	การใช้ไฟฟ้าและรณรงค์ความปลอดภัยในเทศกาลต่างๆ ของ															ผบค.
	หน่วยงานราชการอย่างน้อย 1 ครั้ง(กฟภ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)															
	04 จัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุจากระบบจำหน่ายที่ทำให้ผู้ใช้ไฟ	1 ครั้ง	3 ครั้ง	1 ครั้ง	3 ครั้ง	1 ครั้ง	3 ครั้ง	1 ครั้ง	3 ครั้ง	ครบ100%					ผบอ.	กาว.
	เสียหาย															ผปบ./ผกป.
	05 ประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อโฆษณา วิทยุหรือโทรทัศน์,เคเบิล	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	ครบ100%					ผสส., ผบอ.	กอก., กาว.
	ท้องถิ่น เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า															ผบค.
	(กฟภ.จุดรวมงาน., กฟช. อย่างน้อยเดือนละครั้ง)															

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล							
	4.ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture (PSC Activity)	12 ครั้ง	12 ครั้ง	12 ครั้ง	12 ครั้ง	12 ครั้ง	12 ครั้ง	12 ครั้ง	12 ครั้ง	ครบ100%				ผบอ.	กาว.	
	Activity)ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุม														กฟฟ./นทน.(จป.)	
	ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ภาคสนามทุกกลุ่ม ทุก															
	หน่วยงาน ด้วยกิจกรรม “มือชี้ ปากย้ำ” หรือ KYT และ															
	Safety Talk															
	5.สำรวจเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	ครบ100%				ผบอ.	กาว.	
	ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนจัดหา														นทน.(จป.)	
	ทุกหน่วยงาน															

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Organization Capital

SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนของ

องค์กรและมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC2 Stakeholder Engagement

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.11 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ

กลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และ

กลุ่มลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.9 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ของ กฟผ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ

กลุ่มภาครัฐ กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน และ

กลุ่มลูกค้า

4.10 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของ

รัฐวิสาหกิจหมวด 1-6

4.11 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA

หมวด 1-6 ของสายงานฯ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561								ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4				รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล			
แผนงานหลักที่ 34 แผนงานจัดระเบียบสายสื่อสาร	การจัดระเบียบสายและอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมตาม											
โทรคมนาคม ★	แผนปฏิบัติการ ของ กฟผ. (ตามอนุมัติคณะกรรมการ กฟผ.											
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 57)	ลว.18 ก.ค.2560)											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล			
	2. การรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ได้ใช้งาน											
	01 ติดตาม/ประสานงานการรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารที่	20%	20%	40%	40%	40%	40%			ครบ100%	ผธท.	กบล.
	ไม่ได้ใช้งานของผู้ประกอบการ ตามเส้นทางที่หน่วยงาน											ผบ./ผกป.
	ราชการจังหวัดกำหนดให้แล้วเสร็จ											
	02 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ TAMS	20%	20%	40%	40%	40%	40%			ครบ100%	ผธท.	กบล.
												ผบ./ผกป.
	03 สรุปรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ภ4)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง	ผธท.	กบล.
												ผบ./ผกป.
	04 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การแก้ไขที่ดำเนินไปแล้ว	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง	ผธท.	กบล.
	(ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ภ4)											ผบ./ผกป.
	05 สรุปประเมินผลและจัดทำแผนปีต่อไป							1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผธท.	กบล.
	3. การรื้อถอนสายและอุปกรณ์สื่อสารละเมิด											
	01 สรุปการแจ้งความละเมิดและการเรียกเก็บค่าสินไหมทดแทน	100%								ครบ100%	ผธท.	กบล.
	02 ติดตามการชำระค่าสินไหมทดแทน	100%		100%						ครบ100%	ผธท.	กบล.
	03 ประมาณการค่ารื้อถอน ขนย้าย สายและอุปกรณ์ที่ละเมิด	100%		100%						ครบ100%	ผธท.	กบล.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล			
	04 จัดจ้างขนย้าย สายและอุปกรณ์ที่ละเมิด			100%		100%				ครบ100%	ผธท.	กบล.
	05 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ TAMS			100%		100%				ครบ100%	ผธท.	กบล.
	06 รายงานข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานส่งฟ้อง (กรณีไม่ชำระสิน					100%		100%		ครบ100%	ผธท.	กบล.
	ไหมทดแทน)											
	07 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน จัดส่ง กบว.(ก4)					1 ครั้ง		1 ครั้ง		2 ครั้ง	ผธท.	กบล.
	08 สรุปรายงานผล ปัญหา-อุปสรรค การแก้ไขที่ดำเนินไปแล้ว	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง	ผธท.	กบล.
	(ถ้ามี) จัดส่ง กบว.(ก4)											
แผนงานหลักที่ 38 แผนการให้บริการตรวจเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง	1. งานให้บริการตรวจเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองของ	100%	100%			100%	100%			ครบ 100%		กบข.
ของศูนย์ราชการ	ศูนย์ราชการครบทุกส่วนราชการ											ผบป./ผกป.
(แผนปฏิบัติการ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 63)	เป้าหมาย ตรวจอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี 100% ทุก 6 เดือน											
	สส. 4 อว. 1 บคท. 2											