

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 / กพน.1

ด้านเป้าหมาย

(Goal)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
1. งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์	1.1 คำนวณค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP) และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	กบญ. ผบต.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	-	1	-	1	-	1	-
2. งานบริหารอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA)	2.1 คำนวณและวิเคราะห์การบริหารจัดการตามอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	กบญ. ผปช.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	-	1	-	1	-	1	-
3. แผนงานติดตามการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอยกเว้นไม่นำมาคิดค่าเกณฑ์ฯ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและได้รับการการอนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟภ. 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผันตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟภ. 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี 4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความจำเป็น ส่งผลให้มีหนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มกรณีต่าง ๆ เป็นต้น * งานตามหน้าที่รับผิดชอบ ข้อ 2.5	3.1 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2560 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ระดับ 3)	กชข. ผบน. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย										
	น.1 ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 60% ของรายได้		≤60%	≤60%	50.61%	≤60%		≤60%		≤60%	
	3.2 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2560 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ระดับ 5)	กชข. ผบน. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย										
	น.1 ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 100% ของรายได้		≤100%	≤100%	99.07%	≤100%		≤100%		≤100%	
3.3 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดก่อนปี 2560 ภายในไตรมาสที่ 3/2560 (ระดับ 5)	กชข. ผบน. กฟฟ.1-3 กฟส.										
เป้าหมาย											
น.1 ลดมูลค่าลูกหนี้ฯ ที่เกิดก่อนปี 60 ได้ 100%		100%	100%	100%	100%		100%		100%		

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
ทำเอกสารแนบสูตรการคำนวณต่อท้ายแผนฯ	3.4 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า <u>ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย</u> ที่เกิดในปี 2560 ค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนขึ้นไป (ระดับ 5)	กชข. ผบน. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย น.1 จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 1-5%		1-5%	1-5%	0%	1-5%		1-5%		1-5%	
4. งานเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน	4.1 เร่งรัดการโอนเงินรายได้เข้าสำนักงานใหญ่ (ระดับ 5)	กบญ. ผตป. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย (ทุกเดือน, ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93)		93%	93%	99.86%	93%		93%		93%	
5. งานประมวลความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน	5.1 บริหารแผนลงทุนงบ P งบ I ตามที่ กฟข. รับผิดชอบให้เป็นไปตามเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่ายลงทุน (ระดับ 3)	กชข. ผงป. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)		ร้อยละ 90 ของเป้าหมาย การเบิกจ่าย	10%	-	30%	-	60%	-	90%	-
6. งานการให้บริการธุรกิจเสริม	6.1 การเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 6.1.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากร <u>ทรัพยากรผู้ใช้ไฟ (C02.2)</u>	กบล. ผบธ. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากร <u>ทรัพยากรผู้ใช้ไฟ (C02.2)</u> ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2557-2559 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นค่าเกณฑ์ระดับ 5)		<----- รอค่าเป้าหมาย ----->								

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
	6.1.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ	คณะทำงาน ธุรกิจเสริม									
	เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ (14 ประเภท) โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นค่าเกณฑ์ระดับ 5)	กฟฟ.1-3 กฟส.	<----- รวค่าเป้าหมาย ----->								
	6.1.3 เร่งรัดการตั้งรายได้ค่าเช่าพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคมของปี 2560 จากการสำรวจใน ไตรมาส 4 ปี 2559 ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ม.ค.2560	กบล. ผอท. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย ตั้งรายได้ค่าเช่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ของปี 2560 ให้ครบถ้วน ให้แล้วเสร็จภายใน เดือน ม.ค.2560		100% ของ รายได้ปี 2560	ดำเนินการ ภายใน ม.ค. 2560	แล้วเสร็จ ภายใน ม.ค.-60	-	-	-	-	-	-
	6.1.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2561 ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4 ของปี 2560	กบล. ผอท. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย ตรวจสอบเสาส่งให้เข้าพาดสายสื่อสาร ให้ครบถ้วน ภายในเดือน ธ.ค.2560 น.1 1 ครั้ง		1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	ดำเนินการ ภายใน ธค. 2560	
	6.2 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไร ที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า CO2.2	กกค. ผกร. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		<----- รวเป้าหมายจากส่วนกลาง ----->								
	6.3 จัดทำรายงานการปฏิบัติงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	กบล. ผวฟ. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	1	1		1		1	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
7. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ของสายงานฯ	7.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค ให้เบิกจ่ายเป็นไปตามเกณฑ์ (ระดับ 5)	กชช. ผงป.									
	เป้าหมาย (เบิกจ่ายไม่เกิน 92%)		<----- รอเป้าหมายจาก กงป. ----->								
8. แผนงานบริหารค่าใช้จ่ายตามหลัก CPI-X	8.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายตามหลัก CPI-X ให้เป็นไปตามบันทึก ข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปี 2560	กชช. ผงป.	<----- ฎ1. ยกเลิก ----->								
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง, รอค่าเป้าหมาย กงป.)										
9. แผนงานเบิกจ่ายงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน * ตามบันทึกข้อตกลง รผก., อช., อผ. (งานตามหน้าที่รับผิดชอบ ข้อ 2.2) แยกกิจกรรม	9.1 บริหารการเบิกจ่ายงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2560 (อำนาจเขตและงบที่ได้รับอนุมัติ จากส่วนกลาง ที่ กฟช. ดำเนินการ) ให้ได้ 100% ของการค่างจ่ายจากกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่าย ลงทุนปี 2560 (ระดับ 5)	กชช. ผงป. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย (100% ของปี 2560)		ร้อยละ 100 ของเป้าหมาย การเบิกจ่าย	10%	100%	30%		80%		100%	
1. อำนาจเขต											
2. งบจากส่วนกลาง ที่ กฟช. ดำเนินการ กำหนดข้อยกเว้น											

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560

ด้านลูกค้า

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 / กพน.1

(Customer Value Preposition)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนบริการลูกค้า ดำเนินการปี 2560 - 2562 (พาณิชย์, อุตสาหกรรม) (พาณิชย์, อุตสาหกรรม) ผลส.กบด., ผสบ.กรท., ผบช.กชช. (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์, อื่นๆ)	1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax)	กรท. ผสบ. กพฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย 25 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด		1,256 ราย	334 ราย		320 ราย		307 ราย		295 ราย	
	กฟส.จาว		5	2		1		1		1	
	1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax)	กรท. ผสบ. กพฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่		100% รายใหญ่ รายใหม่	100% รายใหญ่ รายใหม่		100% รายใหญ่ รายใหม่		100% รายใหญ่ รายใหม่		100% รายใหญ่ รายใหม่	
	1.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สมัครรับบริการ SMS เพื่อรับข้อมูลค่าไฟฟ้า และแจ้งเตือนหลังครบกำหนดชำระเงิน	กรท. ผสบ. กพฟ.1-3 กฟส., กพย.									
	เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่		100% รายใหม่	100% รายใหม่		100% รายใหม่		100% รายใหม่		100% รายใหม่	
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสาร กับผู้ใช้ไฟฟ้า บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์ และอื่นๆ บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์ และอื่นๆ	2.1 จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download และติดตั้งใช้งาน PEA Mobile App	กอก. ผสส. กพฟ.1-3									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	-	1	-	1	-	1	-
	2.2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill อย่างน้อย 6 เดือน	กรท. ผสบ. กพฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 6 ครั้ง)		6 ครั้ง	1 ครั้ง		2 ครั้ง		1 ครั้ง		2 ครั้ง	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ผวธ. จัดทำแบบประเมิน Lobby Manager	3.1 ประเมินผลงานการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager)	กบด. ผสส.		<----- รวบรวมประเมินผลฯ จาก สรก.(ก1) ----->							

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
เผยแพร่มือถือทั้งหมด 14 เล่ม เดิม 4 เล่ม ปรับปรุงเป็น 8 เล่ม * งานตามนโยบาย ข้อ 1.3	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3)		15 แห่ง	-	-	-	-	-	-	-	-
	3.2 เผยแพร่มือถือบริการประชาชน	กบล. ผบธ.		<----- รอคู่มือฯ จากส่วนกลาง ----->							
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส., กฟย.)		92 แห่ง								
	3.3 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานให้บริการดีเด่นประจำเดือน โดยพิจารณาจากคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้า สูงสุด และต้องมีลูกค้ากดให้คะแนนมากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิว	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง)		180 ครั้ง	45	-	45	-	45	-	45	-
	3.4 ขยายผลให้ทุก กฟจ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3 ยกเว้น กฟจ.ลำปาง									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 14 แห่ง)		14 แห่ง	-	-	-	-	-	-	14	-
	3.5 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ ประเมินผลความพึงพอใจ	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (ร้อยละ 65 ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่กดคิวทั้งหมด)		ร้อยละ 65	65%	-	65%	-	65%	-	65%	-
	3.6 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center	กบล. ผลส.									
4. วิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนการทำ ธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า และนำเสนอแนวทาง	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)		4 ครั้ง	1	-	1	-	1	-	1	-
	3.7 ขยายผล "ระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ระยะที่ 2 เพิ่มฟังก์ชันงาน ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์, ขอลดขนาดมิเตอร์ และ ขอเลิกใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส., กฟย.)	กรท. ผสบ.		<----- ดำเนินการครบทุก กฟฟ. แล้ว ----->							
	4.1 วิเคราะห์การขอใช้ไฟ และช่องทางผ่านสำนักงาน PEA, PEA Shop ฯลฯ	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)		1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1	-

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
5. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)	5.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP 5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 487 ราย)		487 ราย								
	กฟส.จว		4	1		1		1		1	
5. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ) (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)	5.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP 5.1.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 63 ราย)		63 ราย								
	- กฟส.อ.จว ไม่ได้รับแผนในหัวข้อนี้ -			-	-	-	-	-	-	-	-
	5.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า ลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 5.2.1 ลูกค้ารายใหญ่	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 487 ราย)		487 ราย								
	กฟส.จว		4	1		1		1		1	
	5.2.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 63 ราย)		63 ราย								
	- กฟส.อ.จว ไม่ได้รับแผนในหัวข้อนี้ -			-	-	-	-	-	-	-	-
	5.3 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย อข.น.1 12 ราย	High Value	รายใหญ่	3		3		3		3	
	- กฟส.อ.จว ไม่ได้รับแผนในหัวข้อนี้ -			-	-	-	-	-	-	-	-
	เป้าหมาย ผจก. น.1 360 ราย	High Value	รายใหญ่	90		90		90		90	
	- กฟส.อ.จว ไม่ได้รับแผนในหัวข้อนี้ -			-	-	-	-	-	-	-	-
	5.4 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)		1 ครั้ง	1	-	-	-	-	-	-	-

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
จตุรรวมงานx12	5.5 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข.	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	-	1	-	1	-	1	-
จตุรรวมงานx12	5.6 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.จตุรรวมงาน เดือนละ 1 ครั้ง) 15 จตุรรวมงาน x 12 เดือน = 180 ครั้ง		180 ครั้ง	45	-	45	-	45	-	45	-
จำนวนลูกค้าx12	5.7 KAM ติดต่อกู้รายสำคัญ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) จำนวนลูกค้า 332 ราย x 12 เดือน = 3,984 ครั้ง		3,984 ครั้ง	996	-	996	-	996	-	996	-
รอบทพจนจำนวน KAM ปี 60 (KAM 56 ราย)	5.8 เยี่ยมเยียนลูกค้า KAM	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	-	1	-	1	-	1	-
มีแนวทางการจัดสัมมนาดังต่อไปนี้ การสัมมนาบรรยายวิชาการ, การจัดเสวนา, การประชุมแบบ Focus Group, กิจกรรมนันทนาการ ศึกษาดูงาน	5.10 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (KAM ประจำ กฟฟ. ทุกสาย ปีละ 1 ครั้ง)		1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1	-
จตุรรวมงานx12	5.11 งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) น.1 จำนวน 7 กฟฟ. ได้แก่ กฟจ.เชียงใหม่, เชียงใหม่2, ลำพูน, เชียงราย, ลำปาง, พะเยา ลพ.พย กฟอ.แม่สาย	กฟจ.ชม, ชม2,ลพ,ชร, ลพ,พย กฟอ.มส.	7 กฟฟ.	-	-	-	-	7	-	-	-
จตุรรวมงานx12	5.12 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้ารายใหญ่ที่มีค่าไฟฟ้า 20 ล้าน เดือน โดยพิจารณากิจกรรมตามความเหมาะสม	กบล. ผวฟ.									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 2 ราย: SCG ลำปาง, มข.)		2 ราย	-	-	-	-	-	-	2	-
จตุรรวมงานx12	5.13 ทำกิจกรรมร่วมกับส่วนราชการ เช่น อำเภอ จังหวัดเคลื่อนที่ ฯลฯ	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) 15 กฟฟ. x 12 เดือน = 180 ครั้ง		180 ครั้ง	45	-	45	-	45	-	45	-

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
	จัดส่งรายงานและภาพถ่ายให้ ผลส.กบส.(น1)										
6. แผนปรับปรุงกระบวนการจ่ายไฟฟ้าขัดข้อง	6.1 ขยายผล SQA กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	กบส. ผผธ. คณะทำงาน กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3)		15 แห่ง	15	-	-	-	-	-	-	-
7. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ SEPA หมวด 3 ข้อ 3.5	7.1 จัดอบรมจิตวิทยาการให้บริการให้กับพนักงานให้บริการพนักงาน Front	กอก. ผพอ.									
	เป้าหมาย 1 หลักสูตร		1 หลักสูตร	-	-	1	-	-	-	-	-
	7.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	กอก. ผพอ.									
	เป้าหมาย 1 หลักสูตร		1 หลักสูตร	-	-	1	-	-	-	-	-
	7.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า 7.3.1 งานบริการด้านมิเตอร์	กบส. ผمم. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เป็นผู้จัดประชุมคู่ค้า,ผู้รับจ้างเกี่ยวกับมิเตอร์ ภายในไตรมาส 1/2560		กฟฟ.1-2-3 แต่ละ 1 ครั้ง	15	-	-	-	-	-	-	-
	7.3.2 งานจดหน่วยแจ้งค่าไฟ งดจ่ายไฟ/ต่อกลับ	กบญ. ผตป. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย		กฟฟ.1-2-3 แต่ละ 1 ครั้ง	15	-	-	-	-	-	-	-

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 / กฟน.1

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process: IP1)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 60	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
1. งานส่งเสริมและผลักดันผลงานวิจัย/สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม/กระบวนการมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ * ตามบันทึกข้อตกลง รพท., อช., อผ. (งานตามนโยบาย ข้อ 1.5.1) 2. งานส่งเสริม วิจัยและพัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล * ตามบันทึกข้อตกลง รพท., อช., อผ. (งานตามนโยบาย ข้อ 1.5.2) * ตามบันทึกข้อตกลง รพท., อช., อผ. (งานตามความคิดสร้างสรรค์ ข้อ 3.1) * ตามบันทึกข้อตกลง รพท., อช., อผ. (งานตามที่รับผิดชอบ ข้อ 3.3)	1.1 นำนวัตกรรมในระดับ TRL 7-9 ที่ได้รับการคัดเลือกมาขยายผล เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟท. น.1 2 ผลงาน	กอก. ผพอ.	2 ผลงาน	-		-		-		2	
	2.1 งานส่งเสริมการคิดค้นจัดทำนวัตกรรมและเข้าร่วมเสนอผลงานกิจกรรมคุณภาพหรือนวัตกรรม เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟท. น.1 2 ผลงาน	กอก. ผพอ.	2 ผลงาน	-		-		2		-	
	2.2 พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ GIS สำหรับพิจารณาอนุญาต VSPP เข้าร่วมเสนอผลงานกิจกรรมคุณภาพหรือนวัตกรรม เป้าหมาย น. 1-2-3 1 ผลงาน	กvw. ผพร.	1 ผลงาน	-		-		1		-	
	2.3 พัฒนาโปรแกรมใช้ข้อมูลมิเตอร์ใน GIS คำนวณโหลดหม้อแปลงระบบไฟฟ้าของ PEA เป้าหมาย น. 1-2-3 1 ผลงาน	กvw. ผพร.	1 ผลงาน	-		-		-		1	
	3.1 นำระบบ Micro grid and Smart Grid มาใช้งานที่ กฟส.อ.ปาย เป้าหมาย 1 แห่ง	กปป. ผวว.	1 แห่ง	-		-		1		-	

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 / กพน.1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
(Learning and Growth: OC2)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 60	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
แผนงานวิเคราะห์และประเมินความต้องการ/ความ คาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 1. งานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	1.1 ประสานงานและร่วมสำรวจความพึงพอใจของ โครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆ	กอก. ผสส.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 1.ก3.1							
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 1 ครั้ง)			<----- รอกำหนดเป้าหมายจาก ผสส. ----->							
2. แผนงานมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000	2.1 สานเสวนารับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ภายในเดือน ก.ค. 2560	กอก. ผสส.									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 1 ครั้ง)			<----- รอกำหนดเป้าหมายจาก ผสส. ----->							
แผนงานส่งเสริมความปลอดภัยและการประหยัด พลังงานทุกภาคส่วน 3. โครงการ PEA LED	3.1 ติดตั้งหลอดประหยัดไฟฟ้ามอบให้กับโบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวและชุมชนที่สำคัญของ ภาค 1	กบล. ผบธ.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 2 ก3.2							
	เป้าหมาย (น.1 รอคำเป้าหมายจาก กคส.)			<----- รอกำหนดเป้าหมายจาก ผสส. ----->							
4. โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	4.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่าง ถูกต้อง ปลอดภัย และประหยัด รวมถึงความรู้ เบื้องต้นในการดูแลแก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าให้กับ นักศึกษาช่างไฟฟ้าระดับ ปวช., ปวส.	กอก. ผสส.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 3.ก3.2							
	เป้าหมาย (โรงเรียนในสังกัด สอศ. โรงเรียนละ 25 คน)			<----- รอกำหนดเป้าหมายจาก ผสส. ----->							
	4.2 นักศึกษาที่ได้รับการอบรมให้บริการตรวจสอบ แก้ไข และปรับเปลี่ยน อุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน ครัวเรือน โรงเรียน อาคารต่างๆ ภายในชุมชน ในพื้นที่รับผิดชอบของ PEA	กอก. ผสส.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 3.ก3.2							

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 60	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
	เป้าหมาย (น.1 รวบรวมเป้าหมายจาก กคส.)			<----- รวบรวมเป้าหมายจาก ฝสส. ----->							
5. โครงการ PEA ห่วงใยใส่ใจชีวิต	5.1 ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ไฟฟ้ากับเจ้าหน้าที่ หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และ ประชาชนทั่วไป (Stakeholder) (จัดกิจกรรม ประชาร่วมใจระบบไฟฟ้ามั่นคง) (กคส. กำหนด เป้าหมายไว้อย่างน้อย 2 แห่ง)	กอก. ฝสส.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 4.ก3.2							
	เป้าหมาย (น.1 รวบรวมเป้าหมายจาก กคส.)			<----- รวบรวมเป้าหมายจาก ฝสส. ----->							
	5.2 สร้างความรู้ความเข้าใจพลังงานไฟฟ้าให้กับสถาบัน การศึกษา	กอก. ฝสส.									
	เป้าหมาย (กพข. ละ 1 แห่ง)			<----- รวบรวมเป้าหมายจาก ฝสส. ----->							
	5.3 โครงการนักเรียนประหยัดไฟ 5.3.1 จัดกิจกรรมการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย และประหยัด ให้กับนักเรียน รวม 500 คน ครอบคลุม 4 ภาค (ระดับมัธยม)	กอก. ฝสส.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 4.ก3.2							
	เป้าหมาย (กคส. กำหนด 200 คน/ปี)			<----- รวบรวมเป้าหมายจาก ฝสส. ----->							
แผนช่วยเหลือสาธารณประโยชน์	5.3.2 ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน	กอก. ฝสส.									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 2 ครั้ง)			<----- รวบรวมเป้าหมายจาก ฝสส. ----->							
6. โครงการ PEA รักน้ำ สร้างฝาย	6.1 สร้างฝายชะลอน้ำโดยใช้วัสดุคอนกรีตอัดแอสแต สภาคทางไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบของ PEA	กอก. ฝสส.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 5.ก3.2							
	เป้าหมาย (กคส. กำหนดเป้าหมาย 24 แห่ง)			<----- รวบรวมเป้าหมายจาก ฝสส. ----->							
แผนงานพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน											
7. โครงการความร่วมมือด้าน CSR ระหว่าง 3 การไฟฟ้า (โครงการเยาวชนกับการอนุรักษ์พลังงาน)	7.1 ตรวจสอบประเมินความเข้าใจด้านพลังงานให้แก่เยาวชน ตั้งแต่การจัดหาพลังงานจากแหล่งเชื้อเพลิง การผลิต จนถึงการจ่ายไฟฟ้าตามที่อยู่อาศัย และการใช้ไฟฟ้า	กอก. ฝสส.		มีในแผนงานของ กคส. Sheet 7.ก3.2							

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย ปี 60	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
	อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด ปลอดภัย และจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพให้กับเยาวชน เป้าหมาย (น.1 รอค่าเป้าหมายจาก กคส.)			<----- รอกำหนดเป้าหมายจาก ผสส. ----->							
8. งานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้าในเมืองและชุมชน * ตามบันทึกข้อตกลง รผก., อช., อผ. (งานตามนโยบาย ข้อ 1.4.1) * ตามบันทึกข้อตกลง รผก., อช., อผ. (งานตามนโยบาย ข้อ 1.4.2) * ตามบันทึกข้อตกลง รผก., อช., อผ. (งานตามนโยบาย ข้อ 1.4.3)	8.1 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า - โดยทำการมัดรวบสาย ห่างกันจุดละ 50 เซนติเมตร ถ่ายรูปเปรียบเทียบก่อนหลังดำเนินการ ทำบันทึกแจ้ง ผรท.กบล. ทราบ ภายในไตรมาส 2/2560										
	8.1.1 หน้าสำนักงาน กฟช., กฟฟ. ชั้น 1-3 (ข้างละ 1 กิโลเมตร) เป้าหมาย (กฟช., กฟฟ. ชั้น 1-3)	กบล. ผรท. กฟฟ.1-3	16 แห่ง	<----- 16 แห่ง ----->				-		-	
	8.1.2 หน้าสำนักงาน กฟส. (ข้างละ 1 กิโลเมตร) เป้าหมาย (กฟส.)	กบล. ผรท. กฟส.	33 แห่ง	<----- 33 แห่ง ----->				-		-	
	8.1.3 หน้าสำนักงาน กฟย. (ข้างละ 1 กิโลเมตร) เป้าหมาย (กฟย.)	กบล. ผรท. กฟย.	44 แห่ง	<----- 44 แห่ง ----->				-		-	
	9. โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) * งานตามนโยบาย ข้อ 1.2	9.1 จัดทำโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) 9.1.1 กฟฟ.ชั้น1-2 ระดับจังหวัด (ส่งประกวด)	คณะทำงาน ทุก กฟจ. ยกเว้น ชร.,ชม2								
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 5 แห่ง)		5 แห่ง	-		-		-		5	
ภ1 เพิ่มเติม	9.1.2 กฟฟ.ชั้น2-3 ระดับอำเภอ เป้าหมาย (น1 จำนวน 7 แห่ง)	กฟอ.	7 แห่ง	-		-		-		7	