

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำ-
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)
3.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.18
31,316 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของ รอค่าเป้าหมาย
6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ร้อยละ 6.18
6.3 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้รอก่าเป้าหมาย
สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2
6.4 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของใบสั่งงาน WMS งานบรื้รอก่าเป้าหมาย
กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา
6.5 ประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า รอค่าเป้าหมาย
ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA
6.6 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) รอค่าเป้าหมาย
6.7 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง ร้อยละ 96
6.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค รอค่าเป้าหมาย

7. เป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย
ร้อยละ 6.18
ร้อยละ 96
รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานสนับสนุนรายได้ธุรกิจเสริม	2. ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม ปี 2562 (15 บัญชี)													
	2.1 ประชุมติดตามสถานะการให้บริการธุรกิจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.สฎ.	
	2.2 ดำเนินการ/ให้บริการธุรกิจเสริม (ประสงค์)										0.150		ทุกแผนก	
	- งานขยายเขตระบบไฟฟ้า C02.2													
	- งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า Service Package													
	3. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม	32%		32%		32%		32%						ผบป.สฎ. กฟส.บสน.
	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2													
	***รอก่าเป้าหมาย	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32												
		ปี 2562 ระดับ 5 =												
	ตามเอกสารแนบ G1.3													
	4. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของใบสั่งงานธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	90%		90%		90%		90%					ผบป.สฎ. กฟส.บสน.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90												
	ปี 2562 ระดับ 5 =												
	5. ควบคุมประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาด ให้กับผู้ใช้ไฟ C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบค.สฎ. กฟส.บสน.
	เป้าหมาย ปี 2561 ด.2 = 60%												
	ปี 2562 ด.2 =												
	5.1 ประชุมติดตามสถานะการควบคุมประสิทธิภาพ การตลาด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.สฎ. กฟส.บสน.
หมายเหตุ	6. เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%		50%		80%		100%					ผบค.สฎ. กฟส.บสน.
*ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้ (ผปช.กบญ.ด.2บันทึกบัญชีรับรู้รายได้ในแต่ละเดือน)	เป้าหมาย กฟจ.สฎ. = 8,630,254.77 บาท	#####		#####		#####		#####					
	ตามเอกสารแนบ G1.6												
	01 ตรวจสอบเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการ ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2562 (กฟฟ.ต้นสังกัด ตรวจสอบให้ กฟย.)	-		-		-		100%			0.392	(ค่าน้ำมัน)	ผบค.สฎ. กฟส.บสน.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมติด	100%		-		-		-					ผบ.สฎ.
	บนเสาไฟฟ้าของปี 2562 ภายในไตรมาสที่ 1/2562												กฟส.บ.นส.
	02.1 ตั้งหนี้		ภายใน 15 ม.ค.										
	02.2 รวบรวมใบแจ้งหนี้จาก กฟฟ.		ภายใน 31 ม.ค.										กบล.(ผรท.)
	02.3 จัดทำบันทึกแจ้ง กบท.กฟภ.		ภายใน 31 ม.ค.										กบล.(ผรท.)
	7. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟ	20%		40%		70%		100%					กชข.(ผบน.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยัง	#####		#####		#####		#####					ผบป.สฎ.
	*** (ณ 20พ.ย.2561 ลูกหนี้คงเหลือ 434,374.40 บาท)												กฟส.บ.นส.
	ตามเอกสารแนบ G1.7												
	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ												ผบป.สฎ.
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีปัจจุบัน (ปี 2562) ให้ได้ 100%												กฟส.บ.นส.
	8.1 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีแรก (ระหว่าง	100%		100%		100%		100%					
	(**ต้องชำระเงินภายใน 45 วัน หลังจากจัดค.-31ธค.61) มค.-31มีค.62(1เมย.-30มิย.62)(1 กค.-30กย.62)												
	(หมายถึง อนุมัติให้ลูกค้าพาดสายและออกใบแจ้งหนี้ในเดือน ตค.-ธค.61 ต้องจัดเก็บให้ได้ 100%ในไตรมาส 1/2562....)												
หมายเหตุ	8.2 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีที่ 2 ในปี 25	70%		80%		90%		100%					
*ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้	***เป้าหมาย กฟล.สฎ. = 8,630,254.77 บาท	#####		#####		#####		#####					
	ตามเอกสารแนบ G1.8.2												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน		9. แผนปฏิบัติ		เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	หรือ Strategic Initiatives หรือ Strategic Initiatives	ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ				
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายตามมาตรการควบคุมค		2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ด		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบป.สภ.
		ที่ ผวก. อนุมัติ เป้าหมายไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรร													กฟส.บส.
		3. สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบป.สภ.
		3.1 ติดตามการดำเนินงานตามข้อสั่งการ (เดือนละครั้ง)		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กฟส.บส.
		4. กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบป.สภ.
*** รอค่าเป้าหมาย		(Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามควา		84ล้านบาท		3.67 ล้านบาท		5.51 ล้านบาท		7.35 ล้านบาท					กฟส.บส.
		เป้าหมาย													
		ตามเอกสารแนบ G2.4													
		6. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ด.2		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบป.สภ.
		งบประมาณที่ได้รับจัดสรร													กฟส.บส.
*** รอค่าเป้าหมายจริง		กฟจ.สภ. ระดับ 5=43.598 ลบ.													
		หมายเหตุ ระดับ 2 เท่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร													
		ระดับ 5 ใช้น้อยกว่างบที่ได้รับจัดสรร 6.62 %													
		*** กำหนดค่าเกณฑ์ระดับ 5 ให้ กฟฟ.													
		ตามเอกสารแนบ G2.6													

)

)

)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย
3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่
3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย
ระดับ 4.37
ระดับ 4.40
ระดับ 4.32
ระดับ 4.34
ระดับ 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value
6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/
ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

7. เป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Customer Development)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร												
	PEA Smart Plus บน Smart Phone												
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด												
	เป้าหมาย ราคาเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ												
	1.1.1 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์ (เมื่อมีการร้องขอ, มีการปรับปรุงระบบ, มีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่จะต้องประชาสัมพันธ์)												
	1.1.2 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ												
	1.1.3 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					FM สฎ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานทบทวนการให้บริการที่ตอบสนองต่อความและความคาดหวังของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณที่ กฟผ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)	1 ครั้ง		-		-		-					ผบค.สฎ.
	1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค												
	1.2 มาตรฐานการให้บริการ												
	1.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟ กฟผ.												
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง		-		-		-					ผบค.สฎ.
	2.1 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่องานบริการจากระบบงาน VOC System และช่องทางอื่นๆ												
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผู้ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง	-		1 ครั้ง		-		-					รจก.(ท.)สฎ.
	3.1 ให้ ทุก กฟฟ. พิจารณาทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการ พร้อมทั้งจัดส่งผลการทบทวนฯ ให้กับ ผพธ.												
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังบริการ (Front Manager)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					FM สฎ.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง กฟด.2 43 แห่ง (ปี 2562 กฟด.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 17 แห่ง, กฟส. 26 แห่ง) (รออนุมัติของท่าน ผวก.)												
6. ขยายผลให้ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย. ได้การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	100%		-		-		-					รจก.(บ.)สฎ. กฟส.บสน.	
เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่หมดอายุการรับรอง,กฟส. 10 แห่ง ยกเว้นอาคารเช่า,กฟย.เขตละ 2 แห่ง กฟด..2 รวม 13 แห่ง													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด	-		-		60%		-					FM สฎ.
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ												
	02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box												
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจ Smile Box	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					พคค.สฎ.
	8. ให้มีการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้า Smile Box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม และตามที่ กฟภ. กำหนด	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					ผชน.9 สฎ.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)												กฟส.บสนส.
	การดำเนินงาน												
	01 ผู้รับผิดชอบ ของ แต่ละ กฟฟ. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ต่ำกว่าระดับ 3 (ม.ค.- มิ.ย. 100 ราย ก.ค.-ธ.ค. 100 ราย) โดยวิธีการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม และบันทึกข้อมูลผล ลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด												
	02 ทุก กฟฟ. นำผลจากการสำรวจนำขึ้นระบบอินทราเน็ตของ กฟต.2 การไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก มิติที่ 4												
	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business World Bank												
	02 กฟฟ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัดในข้อ 01	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					ทุกแผนก
	25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท												
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A. แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งมิเตอร์												
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A. แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งมิเตอร์												
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.												
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.												
	เป้าหมาย ทุกราย, ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึง ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					FM สฎ.
	กฟฟ. จดรวมงาน ประเมินจาก smile box												ผบค.สฎ.
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04												กฟส.บสน.
	เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก												
	ที่ได้รับผลสำรวจ												
	การดำเนินงาน												
	- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง												
	การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น												
	- นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขขึ้นระบบอินทราเน็ต กฟด.2												
	การไฟฟ้าปรงไธ มิตีที่ 4												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใน
รักษาลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย
3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่
3.1.3 กลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ
3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย
ระดับ 4.37
ระดับ 4.40
ระดับ 4.32
ระดับ 4.34
ระดับ 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใน
รักษาลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value
6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/
ไฟฟ้ามืด/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

7. เป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย
ราคาเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานรักษาลูกค้า High Value	1. นำฐานข้อมูลเสียงของลูกค้า มาค้นหาสิ่งที่ไม่ดี 1 ครั้ง			-		-		-					ผบค.สฎ.
	พัฒนากระบวนการให้บริการ ตามผลของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)												กฟส.บสน.
	จากฐานข้อมูล BIC SAP, VOC system และช่องทางอื่นๆ												
	เป้าหมาย ภายใน ม.ค.-ก.พ.												
	การดำเนินการ												
	01 นำข้อมูลเสียงของลูกค้า ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ												
	ข้อร้องขอ จากระบบ Bic_SAP, PEA-VOC System และจาก												
	ช่องทางอื่น ๆ ที่ กฟภ.กำหนด ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค.61 จากลูกค้า												
	4 กลุ่ม บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์,อุตสาหกรรม, อื่นๆ มาค้นหาสิ่งที่ไม่ดี												
	นำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	3. นำผลการวิเคราะห์มาแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ หรือ จัดทำ QIR ปรับปรุงระบบงานเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป	-		1 ครั้ง		-		-					ผบค.สฎ.
	เป้าหมาย ภายในไตรมาส 2												
	การดำเนินงาน												
	01 นำผลการวิเคราะห์จัดทำ OIR เพื่อปรับปรุงระบบงาน												
	02 นำเสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาระบบงานการให้บริการ												
แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.สฎ.
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ												กฟส.บสน.
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส												
	การดำเนินงาน												
	01.1 หาข้อมูล ลูกค้ารายใหม่ จาก ข้อมูล อุตสาหกรรมจังหวัด, พาณิชย์จังหวัด, เทศบาลเมือง, อบต., และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	01.2 โทรติดต่อประสานงานขอเข้าพบลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ กฟภ. เช่น ลูกค้ารับไฟจาก กฟภ.ฟีดเดอร์ไหน												
	อัตราค่าไฟที่ กฟภ.คิด การให้บริการต่างๆ ของ กฟภ., การติดต่อประสานงานเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้ไฟ ฯลฯ												
	01.3 จัดทีมเข้าเยี่ยมลูกค้า ตามวัน เวลา พร้อมมอบของที่ระลึก												
	01.4 สรุปผลการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้ารายใหม่												
	ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา ที่กำหนด												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	03 การเยี่ยมเยียนลูกค้า												
	03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ												
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ												
	เป้าหมาย อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย												
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ	6		6		6		6					ผบค.สฎ.
	การดำเนินงาน												
	1. จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	2. จัดทำอนุมัติแผนการเยี่ยมเยียน ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	3. บันทึกแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า ของ กฟข. ลงในระบบสารสนเทศ และ												
	ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ แผนการเยี่ยมเยียน ของ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 ปี 2562 จำนวน 17 กฟฟ.												
	4. ดำเนินงานตามแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า ของ กฟข. ตามแผนที่กำหนดการ												
	เยี่ยมเยียนลูกค้า โดย อช./ผู้แทน ทุกเดือน เดือนละ 1 ราย												
	5. ทำหนังสือขอเข้าเยี่ยมเยียน ส่งให้ลูกค้า ตาม วัน เวลา ที่กำหนดในแผนงาน												
	6. ติดต่อลูกค้าเพื่อยืนยันตาม วัน เวลา ที่ขอเข้าเยี่ยม และขอข้อมูลปัญหา												
	และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ. ที่จะสอบถามผู้บริหาร												
	ในวันเข้าเยี่ยมเยียน												
	7. เตรียมข้อมูลของลูกค้า สถิติไฟฟ้าขัดข้อง สถิติการใช้ไฟ ข้อมูลการ												
	ใช้บริการเสริมของ กฟภ. และข้อมูลต่างๆ ย้อนหลัง ไป 2 ปี												
	8. จัดประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเยี่ยมเยียน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง												
	นำข้อมูลของลูกค้า มาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารในการ												
	ตอบชี้แจงลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยียน												
	9. จัดเตรียมของที่ระลึกให้ผู้บริหารมอบให้แก่ลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยียน												
	10. บันทึกภาพ และ สรุปประเด็นหัวข้อข่าวส่งในไลน์กลุ่ม												
	11. บันทึกข้อมูลการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า ในแต่ละครั้ง ในระบบสารสนเทศ												
	พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาลูกค้า ให้แก่ลูกค้า หรือการแก้ไขปัญหาให้หลังจาก												
	การเข้าเยี่ยมเยียน												
	12. สรุปผลการเข้าเยี่ยมเยียนของผู้บริหาร (อช./ผู้แทน, ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)												
	จำนวน 105 ราย/ไตรมาส ให้ ผวธ.ภ4 ตาม วัน เวลา ที่กำหนด												
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					KAM สฎ.
	การดำเนินงาน												
	- กฟข., กฟฟ.(ผวต./ผบค.) ดำเนินการบันทึกแผน/ผลการเยี่ยมเยียน												
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value (	5		-		-		-					KAM สฎ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	2.กฟล.สุราษฎร์ธานี 5 ราย												
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ	10		10		10		-					KAM สฎ.
	<u>เป้าหมาย</u> รายสำคัญ 100% ทุกราย												
	กฟด.2 จำนวน 416 ราย												
	การดำเนินงาน												
	ทุก กฟฟ.จัดทำแผนเข้าเยี่ยม และบันทึกแผนการเยี่ยมในระบบ												
	Bic_Sap (CRM)												
	03.3.1พนักงาน KAMR จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.												
	03.3.2กบล.(ผลส.)สรุปผลการเยี่ยมให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด												
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.ด.2
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี												ผบค.สฎ.
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)												
	<u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์กา.... กฟฟ. กฟฟ. กฟฟ. กฟฟ.												
	โดยให้พิจารณาโซนเพื่อจัดทำแผนสัมมนาลูกค้ารายใหญ่												
	ในลักษณะ Cluster												
	กฟด.2 จำนวน 11 แห่ง												
	การดำเนินงาน												
	04.1.1 จัดทำแผนการสัมมนาฯ ประจำปี ของ กฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์ และขออนุมัติ												
	04.1.2 ดำเนินการจัดสัมมนาฯ ตามแผนที่กำหนด ในไตรมาส 2-4 จำนวน 11 กฟฟ.												
	โดยเลือกรูปแบบการจัดให้เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่												
	04.1.3 ทำหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมงานสัมมนาฯ ไม่ต่ำกว่า 30 ราย/กฟฟ. สำหรับ กฟฟ.												
	ที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ จะเชิญลูกค้าเข้าร่วมด้วยในพื้นที่ กฟฟ.ใกล้เคียง โดยหนังสือตอบรับการ												
	เข้าร่วมงานให้ แต่ละ กฟฟ.เป็นผู้ติดต่อกับลูกค้า เพื่อสรุปปัญหาข้อซักถามต่างๆของลูกค้า												
	04.1.4 จัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้าร่วมงานสัมมนาฯ												
	04.1.5 จัดเตรียมสถานที่ การจัดงานสัมมนาฯ												
	04.1.6 ติดต่อวิทยากรที่เชิญมาบรรยายในงานสัมมนาฯ												
	04.1.7 จัดทำหนังสือเชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมงานสัมมนาฯ												
	04.1.8 เชิญนักข่าวท้องถิ่น ทำข่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ												
	04.1.9 เตรียมแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการจัดสัมมนาฯ ให้ลูกค้ากรอกผลประเมินฯ												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												
	05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					KAM สฎ.
	การดำเนินงาน												
	05.1.1 กบล.(ผลส.) สรุปผลการดำเนินงานให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญเป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ไม่มีในคู่มือ KAMT 2561)	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					KAM สฎ.
	7. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการเป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 400 ราย)การดำเนินงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.สฎ.
	6 ราย			6 ราย		6 ราย		6 ราย					
	01 แบ่งการสอบถามความพึงพอใจ ตามกลุ่มของลูกค้า 4 กลุ่ม 3 ประเภท คือ												
	1.ขยายเขตแรงต่ำ												
	2.ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์												
	3.ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย												
	02 ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ แต่ละ กฟฟ.จากระบบ SAP ข้อมูลที่ต้องการคือ หมายเลข CA, วัน-เดือน-ปี การขอใช้ไฟ, ชื่อลูกค้า, เบอร์โทรศัพท์, ประเภทการขอใช้ไฟครั้งแรก (สำหรับการหาข้อมูลลูกค้าจะต้องมีการเผื่อจำนวนราย เนื่องจาก บางรายไม่สามารถติดต่อได้)												
	03 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ 15 วัน ดังนี้												
	03.1 ขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.2 ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.3 ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 4 ราย/กฟฟ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 340 ราย)												
	โดยเป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี สำหรับ ต.2 รวม 440 ราย/ปี												
	ผลส.ทำการสอบถามความพึงพอใจลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกไตรมาส												
	ไตรมาสละ 111 ราย เฉลี่ยเดือนละ 37 ราย												
	04 กรอกข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจลงแบบฟอร์ม ที่กำหนด												
	05 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าแต่ละราย เฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ แยกแต่ละ กฟฟ.												
	06 สรุปผลการสำรวจฯ ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด												
แผนงานหลักที่ 9 การบริหารจัดการ	01 สำรวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบค.สฎ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
ให้กับลูกค้า	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)												
	- มีการสำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียนทุกครั้งในแบบฟอร์ม VOC 04												
	3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า โดยเสนอวิธีการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.สฎ.
	เป้าหมาย ทุกเขต ไตรมาสละ 1 ครั้ง												
	การดำเนินการ												
	3.1 คณะกรรมการฯ ร่วมกับ ทุก กฟฟ. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น												
	พร้อมหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน												
	3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน นำเสนอ ผวธ.ภ4												
	ทุกไตรมาส ตามวันเวลาที่กำหนด												
	4. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบค.สฎ.
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน โดย VOC Alert bot												
	การดำเนินการ												
	4.1 มีการติดตามข้อร้องเรียนกับ กฟฟ.หน่วยงาน ประสานงาน												
	ความคืบหน้าในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน												
	ก่อนจะมีการแจ้งเตือนใน VOC Alert Bot												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 10 งานพัฒนาระบบบัญชีและลูกค้ารายใหญ่ (Key Accounts)	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด												
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)												
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียน (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผปบ.สฎ.
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส												
	Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกรูปแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบล.												
	กบล.รายงาน สายงาน ว.,วศ.												
	การดำเนินงาน												
	01.1 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.สรุปผลการตรวจวัดแรงดัน เกี่ยวกับ ไฟตก ไฟดับ ไฟกะพริบ ไฟเกิน ณ จุดซื้อขาย ที่ลูกค้าแจ้งทุกช่องทาง ของการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)												
	01.2 สรุปการรายงานผลการตรวจวัดแรงดันฯ จากข้อมูลที่ ทุก กฟฟ. ส่งมา กับระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)												
	01.3 จัดส่งข้อมูลการสรุปผลการวัดแรงดันฯ ให้ สายงาน ว., วศ. ทุกไตรมาส ตามวัน เวลาที่กำหนด												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์คว
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์คว 3.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.)

4. เป้าหมาย
6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์คว
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์คว 6.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.)

7. เป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 11 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1. การลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก ก	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบ.บ.สฎ.
	ให้เป็นปัจจุบัน												กฟส.บ.นส.
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง												
	01 จัดทำแผนงานการสำรวจลงข้อมูล TA	1 ครั้ง											ผบ.บ.สฎ.
	การเบิกจ่ายงบประมาณแจ้ง กบล.(ธท.) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังสำรวจ												กฟส.บ.นส.
	ไม่แล้วเสร็จ												
	02 ติดตามผลการลงข้อมูล และตรวจสอบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	ที่ได้รับการจัดสรร												
	03 อัปเดตการลงข้อมูลในระบบ TAMS ใน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบ.บ.สฎ.
													กฟส.บ.นส.
	04 วิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากการคิดค่าบริการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	อุปกรณ์ในระบบ TAMS เพื่อให้เรียกเก็บค่าบริการได้ครบถ้วน												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	2. การดำเนินการหายได้จาก C02.2 ให้ได้ตามเกณฑ์												
	ที่ กฟผ. กำหนด												
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง												
	01 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่ม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบป.สฎ.
	หน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็น												กฟผ.บ.บส.
	ฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด												
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟผ.)												
	02 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					FM สฎ.
	LINE@ ประจําการไฟฟ้า, Line KAM												
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟผ.)												
	03 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					KAM สฎ.
	Bic-SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง												
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟผ.)												
	04 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหารายได้	1 ครั้ง		-		-		-					ผบค.สฎ.
	ผลของปีที่ผ่านมา												

)

)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Operation Management
จำหน่าย
ประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
นำเชื่อถือของ
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
นำเชื่อถือของ
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/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 18 โครงการตรวจ	1 ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ. ชั้น 1- 3												ฟปบ.
ป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องบริเวณ	อย่างน้อย 1 แห่ง และจัดทำแผนรายละเอียด												กบข.(ผดบ.)
(Inside Zero Outage Zone)	ในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด												กฟฟ.1-3
	กฟต.2 = 16 พื้นที่ (จัดรวมงาน)												
	3. สายส่ง												
	กฟจ.สฎ. = 2 วงจร 52.48 วงจร-กม.	2 วงจร		2 วงจร		2 วงจร		2 วงจร					ผปบ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ OM1-18.3	52.48		52.48		52.48		52.48					กฟส.บสน.
		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.					
	4. ระบบจำหน่าย												
	กฟจ.สฎ. = 1 วงจร รวม 13.13 วงจร-กม.	1 วงจร		1 วงจร		1 วงจร		1 วงจร					ผปบ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ OM1-18.4	13.13		13.13		13.13		13.13					
		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Operation Management
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี
ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน
3.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง
กระบวนการหลัก

4. เป้าหมาย
ร้อยละ 100

รอกำเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี
ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

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

7. เป้าหมาย
ร้อยละ 98

รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 23 แผนงานจัดทำ และ QA for SLA ตาม Supply Chain	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามที่ กรธ. กำหนด											คณะกรรมการ
	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)											SLA สัญ.	
	ระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ												
	(Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)												
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่าง	1		1		1		1					คณะกรรมการ
	ต่อเนื่อง (ครึ่ง)												SLA สัญ.
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการ			1									คณะกรรมการ
	ให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) (ครึ่ง)												SLA สัญ.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

แผนงานตามภาระหน้าที่

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานที่ 1 แผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	1.การตรวจสอบระบบไฟฟ้าและการแก้ไข												
	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)												
	01 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า (Patrol System)												
	01.1 ระบบสายส่ง 115 kV (วงจร-กม.) (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												
	เป้าหมาย 100% ทุกไตรมาส												
	กฟล.สฎ. 52.03 วงจร- กม./ไตรมาส	16.6		16.6		16.6		16.6					ผบ.บ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.01.1	35.43		35.43		35.43		35.43					กฟส.บ.นส.
	01.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (วงจร -กม.) (จำนวนใบสั่งงาน(ZPM4)...ใบ)												
	เป้าหมาย 100% /ไตรมาส												
	กฟล.สฎ. 5,999.52 วงจร- กม./ปี	738.44		738.44		738.44		738.44					ผบ.บ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.01.2	761.44		761.44		761.44		761.44					กฟส.บ.นส.
	01.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (วงจร-กม.)												
	เป้าหมาย ZPM4=100% /ไตรมาส												
	กฟล.สฎ. 2,776.40 วงจร- กม./ปี	370.38		370.38		370.38		370.38					ผบ.บ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.01.3	323.72		323.72		323.72		323.72					กฟส.บ.นส.
	01.4 สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												
เป้าหมาย 100% /ครั้ง													
กฟด.21,950..... กม./ครั้ง	100				100							ผบ.บ.สฎ.	
												กฟส.บ.นส.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Strategic Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	02 แก้ไขและซ่อมแซมระบบไฟฟ้า												
	หลังจากการตรวจสอบ (Patrol System)												
	เป้าหมาย 100% ทุกไตรมาส												
	02.1 ระบบสายส่ง 115 kV (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	กฟต.2100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
													กฟส.บนส.
	02.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	กฟต.2 ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
													กฟส.บนส.
	02.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	กฟต.2 ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
													กฟส.บนส.
	02.4 สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	กฟต.2 ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
													กฟส.บนส.
	03 การบริหารจัดการต้นไม้												
	03.1 ตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย												
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง 100% ตามแผนงาน												
	03.1.1 ระบบสายส่ง 115 kV (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												
	กฟจ.สฎ. 152.50 วงจร- กม.			39.25				39.25					ผปบ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.03.1.1			37				37					กฟส.บนส.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	03.1.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												
	กฟล.สฎ. 2,741.08 วงจร- กม.			695.64				695.64					ผปบ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.03.1.2			674.90				674.90					กฟส.บนส.
	03.1.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												
	กฟล.สฎ. 5.5 วงจร- กม./ปี			2.75				2.75					ผปบ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.03.1.3												
	04 ส่องกล้องความร้อนโดยใช้กล้อง Thermal Viewer												
	04.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)												
	และ7MW(33 kV) หรือโลนสำคัญ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)...ใบ)												
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง												
	กฟล.สฎ. 9 ฟีดเดอร์			4		5							ผปบ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.04.3												
	05 แก้ไขจุดร้อน 100% ตามผลการส่องกล้อง												
	05.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)												
	และ7MW(33 kV) หรือโลนสำคัญ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)...ใบ)												
	กฟล.สฎ. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
	06 การป้องกันระบบจำหน่ายและสายส่ง 100% ทุกไตรมาส												
	06.1 ระบบสายส่ง 115 kV. (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												กบษ.(ผดบ.)
	กฟล.สฎ. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
	06.1.1 ทาสีสะท้อนแสงป้องกันรถยนต์ชนเสาในจุดเสี่ยง												
	06.1.2 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์												
	06.1.3 ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน												
	06.1.4 ซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันรถยนต์ชนเสา												
	06.1.5 งานป้องกัน และซ่อมแซมสายส่ง												
	06.2 ระบบจำหน่าย 22,33 kV (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	กฟล.สฎ. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					หน้า 1- ผปบ.สฎ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Strategic Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	07 ฉีดน้ำล้างลูกถ้วยและอุปกรณ์แรงสูง												
	07.3 ระบบจำหน่าย 22 , 33 kV(วงจร-กม.) ในพื้นที่มีมลภาวะ 2 ครั้งต่อปี												
	(จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	กฟล.สฎ. 80 วงจร- กม. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	20		20		20		20					กบข.(ผปช.)
	ตามเอกสารแนบ J-1-07.03												ผปบ.สฎ.
	2. การปฏิบัติงาน Hotline												
	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)												
	เป้าหมาย 100% ของแผนงานทุกไตรมาส												
	(จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	02 Hot Line กฟล.สฎ.	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
	02.1 ซ่อมแซม-เปลี่ยนอุปกรณ์แรงสูงและตัดจ่ายระบบ	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
	จำหน่าย 22-33 , 115 kV (ตาม ZPM2 :100%)												
	02.2 ซ่อมแซม FIX CAPACITOR แรงสูง	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
	กฟด.2 จำนวน จุด มีสภาพพร้อมใช้ 80%												
	02.3 แก้ไข UNBALANCE แรงสูง	100%		100%		100%		100%					ผปบ.สฎ.
	ระบบ 22 kV ตั้งแต่ 5 MW ที่ UB >= 10%												
	ระบบ 33 kV ตั้งแต่ 8 MW ที่ UB >= 10%												
	กฟด.2 100%												
	02.4 งานปรับปรุงระบบจำหน่าย เสา/ สายแรงสูง	90%		90%		90%		90%					ผปบ.สฎ.
	(ตาม ZPM2 :90%)												
	กฟด.2 90%												

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	02.2 หม้อแปลง 3 เฟส (มีละ 1 ครั้ง) (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												
	กฟต.2 =12,074..... เครื่อง												
	เป้าหมาย 50% ของหม้อแปลงทั้งหมด												
	กฟล.สฎ. 656 เครื่อง	131		197		197		131					ผปบ.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-6.02.2												
แผนงานที่ 5 แผนงานควบคุมระบบแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	1. การตรวจสอบค่าระดับแรงดันไฟฟ้าในวงจร 22 , 33 kV ขึ้นไปทุกไตรมาส (ต้นทาง กลางทาง และ ปลายทางสาย) เป้าหมาย 100% ไตรมาสละ 1 ครั้ง (จำนวน ..299..... ฟีดเดอร์) (กฟล.นศ.,ดง.,กบ.,พง.,ภก.,สฎ.)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กปน.(ผคฟ.)
	2. การจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข Feeder ที่แรงดันต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ให้แล้วเสร็จ(%) (จากข้อมูลข้อ 1 เฉพาะแรงดันต่ำกว่าเกณฑ์)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กปน.(ผคฟ.) ผปบ.สฎ.
แผนงานที่ 6 แผนงานแก้ไขไฟฟ้าดับ (แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 31)	1. วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง กรณีทราบสาเหตุและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เป้าหมาย 100 % ของเหตุการณ์ทั้งหมด	1		1		1		1					ผปบ.สฎ.
	2. การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการแก้ไขฟีดเดอร์ที่มีไฟฟ้าดับบ่อย	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผปบ.สฎ.
	เป้าหมาย 12 ครั้ง/ปี												
	3. สรุปผลการดำเนินการตามข้อ 2	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผปบ.สฎ.
	เป้าหมาย 12 ครั้ง/ปี												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ating Strategies หรือ Strategic Initi	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานที่ 8 แผนงานเร่งรัดการนำมิเตอร์ (รายใหม่)	1.ตรวจสอบข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้ารายใหม่ พร้อม	100%		100%		100%		100%					ผมด.สฎ.
เข้าระบบ SAP ให้ทันรอบบิล	ดำเนินการนำเข้าระบบ SAP ให้ทันรอบบิล ตรวจสอบ												
	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน												
	เป้าหมาย ร้อยละ 100												
แผนงานที่ 9 แผนงานปรับปรุงและบริหาร	1. ความสำเร็จของการลด GIS Backlog												ผปบ.สฎ. กฟส.บนส. ผปบ.สฎ. กฟส.บนส.
กระบวนการการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	01 งานปรับปรุงข้อมูลระบบไฟฟ้าอุปกรณ์ได้ดตอน												
	อุปกรณ์ป้องกัน (LBS ,RCS,DIS,Sw.Recloser,DF)												
	กฟต.2 = 97 %	97%		97%		97%		97%					
	02 ความสำเร็จของการเคลียร์ใบสั่งงาน OMS												
	กฟต.2 = 95%	95%		95%		95%		95%					
													กฟส.บนส.
แผนงานที่ 10 แผนงานการปรับปรุง	1. การปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง กฟภ. ลงในฐานข้อมูล												ผปบ.สฎ. กฟส.บนส.
ข้อมูลในระบบ GIS	ระบบ GIS												
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97												
	กฟต.2 = 98 %	98%		98%		98%		98%					
	2. การปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ลงในฐานข้อมูลระบบ GIS												ผมด.สฎ. กฟส.บนส.
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97	97%		97%		97%		97%					
	3. การปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่ายลงใน												
	ฐานข้อมูลระบบ GIS												
	กฟต.2 = 70%	70%		70%		70%		70%					ผกส.สฎ.
													กฟส.บนส.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Strategic Initiatives หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานที่ 14 โครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1)	1. ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายเมน 271.779 วงจร-กม.												
	เป้าหมาย												
	(กฟล.สฎ. = 33.113 วงจร-กม.)	31.113											ผกส.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-14-1	2											กฟล.บสนส.
	2. ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย วงจร-กม.												
	(กฟล.สฎ. 6.99 วงจร-กม.)	6.99											ผกส.สฎ.
	ตามเอกสารแนบ J-14-2												
	3. ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ วงจร-กม.												
(กฟล.สฎ. 2.02 วงจร-กม.)	2.02											ผกส.สฎ.	
ตามเอกสารแนบ J-14-3													
	4. ติดตั้งหม้อแปลง kVA												
(กฟล.สฎ. 48 เครือเอ)	48												ผกส.สฎ.
ตามเอกสารแนบ J-14-4													
แผนงานที่ 15 แผนก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่ (คพม., คพม.2)	1. ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่												ผกส.สฎ.
	เป้าหมาย จำนวน 3,100 ครั้วเรือน (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 99.99)												
	กฟต.2 ...700.....ครั้วเรือน												
	SAP-PS(CN41) ยังไม่ตั้งเป้าแยก กฟฟ. เพราะยังไม่สำรวจ												
	ตามเอกสารแนบ J-15												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Strategic Initiatives หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานที่ 17 แผนก่อสร้างขยายเขตให้กับที่ดินทำกิน	1. ก่อสร้างขยายเขตให้กับที่ดินทำกินเพื่อการเกษตร												ผกส.สฎ.
เพื่อการเกษตร (คชก.2)	เป้าหมาย จำนวน ราย												
	กฟต.2200.....ราย ยังไม่ตั้งเป้าแยก กฟฟ. เพราะยังไม่สำรวจ												
	ตามเอกสารแนบ J-17												
	01 จัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี												
	02 สำรวจออกแบบและประมาณการค่าใช้จ่าย												
	03 จัดซื้อ-จัดจ้างในโครงการ												
	03.1 จัดเตรียมรายการพัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง												
	03.2 ประกวดราคาจ้างเหมา/เตรียมการก่อสร้าง												
	04 ดำเนินการก่อสร้าง												
	05 ติดตาม ประสานงานและรายงานความก้าวหน้าโครงการฯ												
	SAP-PS(CN41)												
แผนงานที่ 24 แผนงานสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ	1. สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ												
(เพิ่มเติมตามบันทึก กมด.(บห) 961/2560	เป้าหมาย สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามที่ได้รับจัดสรรจาก กมด.												
ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560)	กฟต.2							100%					ผมด.สฎ.
	หมายเหตุ รวแผนงานจาก กมด.												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Governance
ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อ
การเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.1 คะแนนประเมิน ITA

4. เป้าหมาย
คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน
ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

3.2 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:√DI) 0.0975
3.3 ความสำเร็จเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้ได้ตามมาตรฐาน OECD ร้อยละ 100
3.4 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ร้อยละ 100
3.5 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแนวทาง SDGs และแนวปฏิบัติที่ดีตาม ร้อยละ 100
3.6 ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
6.1 คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. คะแนน 90
4.6 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:√DI) #####
4.7 ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศน์เศรษฐกิจ (ร้อยละ 100
4.8 ร้อยละของปริมาณกระดาษที่ลดได้ ร้อยละ 10
4.9 ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ หมวด 1-6 ร้อยละเป้าหมาย
4.10 คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงานฯ ระดับ 5

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานหลักที่ 35 แผนการเสริมสร้าง	3.คำนวณจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟผ. ต่อผู้ใช้ไฟ												
มาตรฐานความปลอดภัยในการ	เป้าหมาย ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ(ปี)												
ปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	และรายงานทุกเดือน												
	01 แนะนำมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้			1 ครั้ง									จป.กฟผ.สฎ.
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ	ไฟฟ้าให้เกิดความปลอดภัยในกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความเสี่ยง												
	จะเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก เช่น ฟาร์มเลี้ยงสัตว์												
	ฯ (กฟผ.จตุรรมงานละ 1 ครั้ง/ปี)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	02 จัดนิทรรศการและแจกโปสเตอร์เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่องการใช้ไฟฟ้าและรณรงค์ความปลอดภัยในเทศกาลต่างๆของหน่วยงานราชการอย่างน้อย 1 ครั้ง(กฟฟ.จัดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)	1											ผบค.สฎ. กฟย.ยนน.
	04 ประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อโฆษณา วิทยุหรือโทรทัศน์,เคเบิลท้องถิ่น เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า (กฟฟ.จัดรวมงาน., กฟข. อย่างน้อยเดือนละครั้ง)	3		3		3		3					ผบค.สฎ.
	4.ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture (PSC Activity) ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ภาคสนามทุกกลุ่ม ทุกหน่วยงาน ด้วยกิจกรรม “มือชี้ ปากย้ำ” หรือ KYT และ Safety Talk ทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน	3		3		3		3					จป.สฎ.
	01 อบรมให้ความรู้แก่พนักงานและคนงาน												
	02 กิจกรรม Warm Up ก่อนการปฏิบัติงาน												
	03 กิจกรรม Safety Talk												
	04 ตรวจความพร้อม (Inspection) ก่อนออกปฏิบัติงาน												
	05 กิจกรรม KYT (ณ จุดในสำนักงานและจุดปฏิบัติงาน)												
	5.สำรวจเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและจัดทำแผนจัดหาทุกหน่วยงาน	1											จป.สฎ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 42 แผนการให้บริการตรวจสอบ กำเนิดไฟฟ้าสำรองของศูนย์ราชการ	1. งานให้บริการตรวจสอบกำเนิดไฟฟ้าสำรองของ ศูนย์ราชการครบทุกส่วนราชการ			1									ผบ.สญ.
	เป้าหมาย ตรวจสอบอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี 100% ทุก 6 เดือน												
แผนงานหลักที่ 49 แผนงานลดการใช้กระดาษ	1. ลดการใช้กระดาษ (หน่วยวัดเป็นรีม) เป้าหมายลดลง 10% จาก ปริมาณกระดาษที่ใช้จริง ปี 2561 โดยวัดจากปริมาณกระดาษที่จัดซื้อ ในปี 2561												
	2. รายงานผลการใช้กระดาษ โดยในไตรมาส 1 และ 2 ให้รายงาน ผลการดำเนินงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส และตั้งแต่เดือน ก.ค.-ธ.ค. 2562 ให้รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบ.สญ.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

แผนงานตามภาระหน้าที่

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
แผนงานที่ 22 ขยายผลตามต้นแบบการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยตามที่ กฟภ. กำหนด (เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)	1. ปฏิบัติงานตามแผนตามต้นแบบการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย							1 ครั้ง					จป.สฎ.
แผนงานที่ 25 แผนงานการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	1. ผู้บริหารในสังกัด ตั้งแต่ หพ.ขึ้นไป เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100												
	กพด.2 = 100%	100%		100%		100%		100%					ผู้บริหาร