



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

ประจำปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสวรรคโลก

ตามแผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก

(อนุมัติ เลขที่ น.2 กบล.(ผธ.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561)

แผนกบริการลูกค้า 15067



แผนปฏิบัติการฟอ.สวล. แยกจากแผนปฏิบัติการ กฟน.2 ประจำปี 2561 (อนุมัติ เลขที่ น.2 กบล.(ผธ.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561) ด้านเป้าหมาย (Goal) 1 แผนงาน 4 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง							
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน									
3. งานเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน	3.1 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2561 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ระดับ 3) เป้าหมาย น.2 มีหนี้ค้างชำระไม่เกิน 60 % ของรายได้	แผนการบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซช.)	เอกชนรายย่อย กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส.	ร้อยละ 60% 60% 60% 60%	60% 60% 60% 60%		60% 60% 60% 60%		60% 60% 60% 60%		60% 60% 60% 60%		#DIV/0! #DIV/0! #DIV/0! #DIV/0!								
<table><tr><td>ลูกหนี้ค่า กระแสไฟฟ้า</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>เกิดในปี 2561</td><td>≥66%</td><td>64-65%</td><td>63%</td><td>61-62%</td><td>≤60%</td></tr></table>	ลูกหนี้ค่า กระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	เกิดในปี 2561	≥66%	64-65%	63%	61-62%	≤60%									
ลูกหนี้ค่า กระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																
เกิดในปี 2561	≥66%	64-65%	63%	61-62%	≤60%																
3. งานเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน (ต่อ)	3.2 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2561 เป้าหมาย ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 100% ของรายได้ หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอยกเว้นไม่นำมาคิดค่าเกณฑ์ฯ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและได้รับการ อนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟผ. 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผัน ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟผ. 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี 4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความจำเป็น ส่งผลให้มี หนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงค่า ไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มกรณีต่างๆ เป็นต้น	แผนการบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซช.)	เอกชนรายใหญ่ กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส	ร้อยละ 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100%		#DIV/0! #DIV/0! #REF! #DIV/0!								
<table><tr><td>ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>เกิดในปี 2561</td><td>>106%</td><td>≤106%</td><td>≤104%</td><td>≤102%</td><td>≤100%</td></tr></table>	ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	เกิดในปี 2561	>106%	≤106%	≤104%	≤102%	≤100%									
ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																
เกิดในปี 2561	>106%	≤106%	≤104%	≤102%	≤100%																

แผนปฏิบัติการพ.อ.สว. แยกจากแผนปฏิบัติการ กพน.2 ประจำปี 2561 (อนุมัติ เลขที่ น.2 กบ.ล.(ผร.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561) ด้านเป้าหมาย (Goal) 1 แผนงาน 4 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง																														
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน																																
3. งานเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน (ต่อ)	3.3 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก เงินประกันการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นปี 2561 ภายในไตรมาสที่ 3/2561 เป้าหมาย ลดลูกหนี้ค่าไฟฟ้า ก่อนปี 61 ให้ได้ 100% (เป้าหมายสะสม)	แผนการบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กชข.)	กพอ.สว. ผบป.กพอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.คส.	ร้อยละ 100%	71-80%		81-90%		91-100%		100%		#DIV/0!																															
	71-80%					81-90%		91-100%		100%		#DIV/0!																																
	<table><tr><td>ลูกหนี้</td><td>เป้าหมาย</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>เงินประกัน</td><td>ไตรมาส 1</td><td>0-40%</td><td>41-50%</td><td>51-60%</td><td>61-70%</td><td>71-80%</td></tr><tr><td>การใช้ไฟฟ้า</td><td>ไตรมาส 2</td><td>0-50%</td><td>51-60%</td><td>61-70%</td><td>71-80%</td><td>81-90%</td></tr><tr><td>เกิดก่อนปี 2561</td><td>ไตรมาส 3-4</td><td>0-60%</td><td>61-70%</td><td>71-80%</td><td>81-90%</td><td>91-100%</td></tr></table>	ลูกหนี้	เป้าหมาย	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก							เงินประกัน	ไตรมาส 1	0-40%	41-50%	51-60%	61-70%	71-80%	การใช้ไฟฟ้า	ไตรมาส 2	0-50%	51-60%	61-70%	71-80%	81-90%	เกิดก่อนปี 2561	ไตรมาส 3-4	0-60%	61-70%	71-80%	81-90%	91-100%								
ลูกหนี้	เป้าหมาย	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																																						
ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก																																												
เงินประกัน	ไตรมาส 1	0-40%	41-50%	51-60%	61-70%	71-80%																																						
การใช้ไฟฟ้า	ไตรมาส 2	0-50%	51-60%	61-70%	71-80%	81-90%																																						
เกิดก่อนปี 2561	ไตรมาส 3-4	0-60%	61-70%	71-80%	81-90%	91-100%																																						
	3.4 เร่งรัดและติดตามลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหัก เงินประกันการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นปี 2561 ค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนขึ้นไป (ระดับ 5) เป้าหมาย จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน 1-5% (เป้าหมายสะสม)	แผนการบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กชข.)	กพอ.สว. ผบป.กพอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.คส.	ร้อยละ 100%	1-5%		1-5%		1-5%		1-5%		#DIV/0!																															
	1-5%					1-5%		1-5%		1-5%		#DIV/0!																																
	<table><tr><td rowspan="5">ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเกิดในปี 2561</td><td>ระดับ 1</td><td>ระดับ 2</td><td>ระดับ 3</td><td>ระดับ 4</td><td>ระดับ 5</td></tr><tr><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนเกินกว่า 20%</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน</td><td>จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเกิดในปี 2561	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนเกินกว่า 20%	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน																																
ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเกิดในปี 2561	ระดับ 1		ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5																																						
	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือนเกินกว่า 20%		จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน	จำนวนรายที่มีบิลค้างชำระเกิน 3 บิลเดือน																																						

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนบริการลูกค้า ดำเนินการปี 2560 - 2562	1.1 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 50 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด และให้รายงานในรูปแบบของ ร้อยละ หมายเหตุ * ข้อ 1.1-1.3 ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์จะสมัครรับบริการ <u>ติดตามจาก http://172.23.1.35/reform030</u>	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สว. ผบป.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ										
					50%	50%		50%		50%		50%	0%	
					50%	50%		50%		50%		50%		
					50%	50%		50%		50%		50%		
					50%	50%		50%		50%		50%		
					50%	50%		50%		50%		50%		
	1.2 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สว. ผบป.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ										
					100%	100%		100%		100%		100%	0%	
					100%	100%		100%		100%		100%		
					100%	100%		100%		100%		100%		
					100%	100%		100%		100%		100%		
					100%	100%		100%		100%		100%		
	1.3 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สมัครรับบริการ SMS เพื่อรับข้อมูลค่าไฟฟ้า และแจ้งเตือนหลังครบกำหนดชำระเงิน เป้าหมาย น.2 ร้อยละ 100 ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์, อื่นๆ)	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สว. ผบค.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ										
					100%	100%		100%		100%		100%	0%	
					100%	100%		100%		100%		100%		
					100%	100%		100%		100%		100%		
					100%	100%		100%		100%		100%		
					100%	100%		100%		100%		100%		
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download และติดตั้งใช้งาน PEA SMART PLUS เป้าหมาย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) (ผู้รายงานผล) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สว. ผบค.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ราย										
					1250	313		313		313		313	0	
					410	102		103		103		102		
					242	60		60		61		61		
					468	117		117		117		117		
					130	32		32		33		33		

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.1 ประเมินผลงานการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง					1				0	
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3) น.2 12 แห่ง ผว. จัดทำแบบประเมิน Front Manager			1 1 - - -										
	3.2 เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง					1				0	
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส.,กฟย.) น.2 87 แห่ง			4 1 1 1 1										
	3.3 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานรับชำระเงินดีเด่นประจำเดือน โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้ 1. จำนวนการให้บริการลูกค้าทั้งเดือนมากกว่าค่าเฉลี่ยจำนวนลูกค้าต่อผู้ให้บริการทั้งหมด 2. มีสัดส่วนลูกค้ากด Smile Box มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด 3. ระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง					3		3		0	
	เป้าหมาย กฟฟ. 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง น.2 12 แห่ง (รวมทั้งหมด 144 ครั้ง)			12 - - - -	3 3		3 3		3 3		3 3			
	3.4 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100%	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง					3		3		0	
	เป้าหมาย (ทุกจุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง			12 3 - - -	3 3		3 3		3 3		3 3			

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)	3.5 ขยายผล One Touch Service ถึงระดับ กฟย.	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง									0	ศรีสัชชาลัย
	เป้าหมาย น.2 10 แห่ง			1 - - 1 -	1									
	3.6 การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ โดยเครื่อง Smart Card Reader 90% ของลูกค้าที่ยื่นคำร้องติดตั้งใหม่ปกติ, ชั่วคราว, เพิ่ม-ลดขนาด, เลิกใช้ไฟฟ้า	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ									0%	
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส., กฟย. น.2 90% ของจำนวนคำร้อง			90% 90% 90% 90% 90%	90% 90% 90% 90% 90%		90% 90% 90% 90% 90%		90% 90% 90% 90% 90%		90% 90% 90% 90% 90%			
	3.7 ติดตามดำเนินการบริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟแบบ PEA Doing Business ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 22 ส.ค. 2560 (สรก.(ภ3) 583/2560)	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง									0	
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. น.2 ภายใน 25 วัน			1 1 1 1 1	1									
	3.8 จัดส่ง กฟฟ. เข้าสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง									0	
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. น.2 12 แห่ง			1 - - 1 -	1									

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)	4.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP 4.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.2 288 ราย หมายเหตุ ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ตส. กฟย.ศน.	ราย 24 17 3 2 2	6		6		6		6		0	
	4.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า ลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 4.2.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.2 288 ราย หมายเหตุ ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) แผนวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริหารการขาย (ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ตส. กฟย.ศน.	ราย 24 17 3 2 2	6		6		6		6		0	
	4.3 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียน ลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP เป้าหมาย อช.น.2 12 ราย (อช. 3 ราย/ไตรมาส) ผจก. น.2 288 (รายผจก.1-2-3 6 ราย/ไตรมาส)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) แผนวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริหารการขาย (ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.) แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ตส. กฟย.ศน.	ราย 24 17 3 2 2	6		6		6		6		0	
	4.6 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ. เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) เอาเข้าในวาระการประชุมประจำเดือน น.2 144 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ตส. กฟย.ศน.	ครั้ง 12 - - - -	3		3		3		3		0	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	4.12 ทำกิจกรรมร่วมกับส่วนราชการ เช่น อำเภอชัย จังหวัดเคลื่อนที่ ฯลฯ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง 12	3		3		3		3		0	
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) น.2 144 ครั้ง (กฟส. และ กฟย. นับรวมได้)													
5. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชยกรรม, อุตสาหกรรม, อื่นๆ)	5.1 ติดตามการดำเนินงาน SQA กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	คณะทำงานฯ แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1	1								0	
	เป้าหมาย (จุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง													
	5.2 ขยายผลนวัตกรรมการแจ้งจุดเสี่ยงของเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยใช้ Application	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กบบ.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1	1								0	
	เป้าหมาย (จุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง													
	5.3 ประชาสัมพันธ์ให้แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ตู้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จาก สนง. เป็น 1129 PEA Call Center	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กบบ.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1	1								0	
	เป้าหมาย (จุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง													

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
5. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (ต่อ) (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชยกรรม, อุตสาหกรรม, อื่นๆ)	5.4 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชน	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1	1								0	
	เป้าหมาย (จุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง													
6. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ	6.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผम्म.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 1 - - -			1						0	
	เป้าหมาย 12 แห่ง													
9. แผนงานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและ ความคาดหวังของลูกค้า	9.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง 1 1 - - -			1						0	
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. จุดรวมงาน													
	9.2 ติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง 12 3 3 3 -	3		3		3		3		0	
	เป้าหมาย ทุกเดือน น.2 12 ครั้ง													

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
ด้าน OM1														
1. แผนงานพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า (OM1)	1.1 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข SAIFI, SAIDI ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย (ทุกเดือน)	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผวว.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง									0	
				12	3		3		3		3			
				1	3		3		3		3			
				1										
				1										
	1.2 ติดต้นไม้ 1.2.1 ติดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เป้าหมาย (ระยะทางรวม) กพ.น.2 : 50,900 กม.	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจรร-กม.									0	
				3236	809		809		809		809			
				609										
				280										
				595										
				204										
				1688										
	1.2.2 ติดต้นไม้ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาล ที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟพ. ชั้น 1-3 เป้าหมาย (จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล) น.2 12 แห่ง ไม่น้อยกว่า 500 กม. ตามแผนงานที่กำหนด	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจรร-กม.									0	
				500	125		125		125		125			
				125										
				-										
				-										
				-										
				-										

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
1.	แผนงานพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า (ต่อ) 1.2.3 อบรมผู้รับเหมาการติดตั้งไม้ตามหลักวิชาการ เป้าหมาย ผู้รับเหมาติดตั้งไม้ น.2 รอค่าเป้าหมายจาก กฟช.	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1 1 - - -	1								0	
	1.3.1 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย เช่น บุชซึ่งหม้อแปลง Drop out กับดักลีสรัจ ฯลฯ ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้าไลน์ ถึง รีโคลเซอร์ในระบบ จำหน่ายตัวแรก เป้าหมาย น.2 2,000 ชิ้น (จากสถานี ถึง อุปกรณ์ป้องกันตัวแรกทุกฟีดเดอร์)	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส.	ชิ้น 128 60 30 38	36		48		44				0	
	1.3.2 ติดตั้ง Snake Guard เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจาก กฟช. (ชิ้น) น.3 5,000 ชิ้น	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ชิ้น 417 200 100 117 -					209		209		0	
	1.3.3 เพคอนกรีตเสาดันที่ติดตั้ง Riserpole เป้าหมาย น.2 รอค่าเป้าหมายจาก กฟช. (ชิ้น) 90 ชิ้น	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ชิ้น 8 8 - - -			3		3		2		0	
(OM1)	1.5 ตรวจสอบบำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 1.5.1 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส 1.5.1.1 ตรวจสอบทางกายภาพ กพน.2 : 5,000 เครื่อง	แผนกมอเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 365 180 56 129 -	91		91		91		92		0	
	1.5.1.2 บำรุงรักษา กพน.2 : 5,000 เครื่อง	แผนกมอเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 364 180 56 128 -	91		91		91		91		0	

แผนปฏิบัติการพ.อ.สว. แยกจากแผนปฏิบัติการ กพ.น.2 ประจำปี 2560 (อนุมัติ เลขที่ น.2 กบ.ล.(ผ.ร.) 518/2561 ลว. 20 ก.พ. 2561) ด้านกระบวนการภายใน (Internal) 11 แผนงาน 36 กิจกรรม

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
1. แผนงานพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า (ต่อ)	1.5.2 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส 1.5.2.1 ตรวจสอบทางกายภาพ กพ.น.2 : 4,300 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผ.มม.) กองบริการลูกค้า (กบ.ล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สว. ผ.บ.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 231 119 47 74	57		58		58		58		0	
	1.5.1.2 บำรุงรักษา กพ.น.2 : 5,000 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผ.มม.) กองบริการลูกค้า (กบ.ล.) ขอข้อมูล หม้อแปลง แต่ละ กฟฟ	กฟอ.สว. ผ.บ.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 364 180 80 104 -	91		91		91		91		0	
	1.5.3 ตรวจสอบแก้ไขจุดต่อสายนิวทรัล และ กราวด์แรงต่ำ เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 แต่ละ 50 เครื่อง กฟส. แต่ละ 20 เครื่อง น.2 1,200 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผ.มม.) กองบริการลูกค้า (กบ.ล.)	กฟอ.สว. ผ.บ.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 90 50 20 20 -	22		22		22		24		0	
	1.6 โครงการเสถียร สายตึง (ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาพสวยงามปลอดภัย) เป้าหมาย น.2 100% ที่ตรวจพบ	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผ.ตบ.) กองบำรุงรักษา (กบ.ข.)	กฟอ.สว. ผ.บ.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100% 100% 100% 100% 100%	100%		100%		100%		100%		0%	
3. แผนงานตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและโรงไฟฟ้าพลังน้ำ (OM2)	3.1 ตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า 3.1.2 ชนิด Portable เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)	แผนกควบคุมและบำรุงรักษาระบบผลิต (ผ.บล.) กองบำรุงรักษา (กบ.ข.)	กฟอ.สว. ผ.บ.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 3									0	
4. แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า (OM2)	4.1 ตรวจสอบระบบจำหน่าย (Patrol System) 4.1.1 แรงสูง เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) กพ.น.2 : 25,564 วงจร-กม. หมายเหตุ ให้ดำเนินการตาม work manual ที่กำหนดให้	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผ.ตบ.) กองบำรุงรักษา (กบ.ข.) วงจรรวมแล้วแบ่งตามสัดส่วน	กฟอ.สว. ผ.บ.กฟอ.สว. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร.-กม. 1656 609 280 595 204	414		414		414		414		0	

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4. แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า (ต่อ)	(OM2)	4.1.2 แรงต่ำ เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 35,000 วงจร-กม. หมายเหตุ ให้ดำเนินการตาม work manual ที่กำหนดให้	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร.-กม. 2388 803 571 864 297	597	620		620		551		0	
(OM2)	4.2 จัดทำกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid ที่ต้น LBS (SF6) เป้าหมาย ทุก กฟฟ. น.2 12 กฟฟ. - เทพีนคอนกรีต แนวกันไฟ กันวัชพืช ที่ต้น LBS (SF6) - ตรวจสอบค่ากราวด์ที่ต้น LBS (SF6) - ติดตั้งอุปกรณ์กันสัตว์ เช่น Sneck Guard / Bird Guard	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.) กองบำรุงรักษา (กบช.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 25 5	5 5	10 10		10 10					0	
9. โครงการพัฒนาระบบสายส่งและระบบจำหน่าย ระยะที่ 1 (คพจ.1)	(OM1)	9.1 สํารวจออกแบบประมาณการค่าใช้จ่ายปี 2561 เป้าหมาย กฟน.2 : 300 วงจร-กม. (60 งาน)	แผนกปรับปรุงระบบไฟฟ้า (ผปร.) แผนกวางแผนระบบไฟฟ้า (ผวร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กาว.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร.-กม. 12 12	4 4	4 4		2 2		2 2		0	
15. งานเร่งรัดศูนย์สั่งการไฟฟ้าขัดข้อง	(OM1)	15.1 เร่งรัดก่อสร้างศูนย์สั่งการไฟฟ้าขัดข้อง ที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 เป้าหมาย น.2 4 แห่ง	แผนกโยธาและงานสถาปัตยกรรม(ผยธ.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	แห่ง 1				1 1				0	
16. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Technical Loss	(OM2)	16.1 เปลี่ยนเพิ่มขนาดสายไฟฟ้า 16.1.2 แรงต่ำ เป้าหมาย	แผนกปรับปรุงระบบไฟฟ้า (ผปร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กาว.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	วงจร-กม. 4 2 1 1 -				4				0	

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
16. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Technical Loss (ต่อ)	16.2 ตรวจสอบค่าป้าซีเตอร์แรงสูง เป้าหมาย (ทุกชุด) กฟน.2 : 180 ชุด	แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์สายส่งและระบบจำหน่าย (ผบอ.) กองบำรุงรักษา (กบข.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ชุด 7 3 2 2	7								0	
	16.6 หม้อแปลงจำหน่าย 16.6.1 แก๊วกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% เป้าหมาย แก๊ว 100% ที่ตรวจพบ : จำนวนเครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		0%	
	16.6.2 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม (จ่าย Load น้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) เป้าหมาย แก๊ว 100% ที่ตรวจพบ : จำนวนเครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผम्म.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบ.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		0%	
17. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Non-Technical Loss	17.2 ตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT, VT แรงสูง ทั้งที่เป็น AMR และไม่เป็น AMR เป้าหมาย (ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผम्म.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 58 58 	44 44		14 14		0 0		0 0		0	
	17.3 ตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ ทั้งที่เป็น AMR และ ไม่เป็น AMR เป้าหมาย (ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 6,000 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผम्म.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 280 135 27 88 30	131		135		8		4		0	

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
17. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Non-Technical Loss (ต่อ)	17.4 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ทาง Website แรงสูง+แรงต่ำ เป้าหมาย (ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 5,000 เครื่อง ให้แต่ละ กฟฟ. ตรวจสอบการเปิดใบงาน การตรวจสอบมิเตอร์ AMR จากทางเว็บไซต์ http://service.amr.pea.co.th/PortalPage/ ทุกสัปดาห์	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 196 116 27 38 15	97		90		5		4		0	
	17.5 ตรวจสอบมิเตอร์แรงต่ำ เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 42,000 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 25919 8561 4996 9650 2712	6479		6482		6478		6480		0	
	17.6 สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ มิเตอร์ 1 เฟส อายุการใช้งานเกิน 15 ปี เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง) กฟน.2 : 15,000 เครื่อง น.2 เครื่อง (เป้าหมายจาก กมต.)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 1140 490 100 370 180	285		285		285		285		0	
	17.7 สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ มิเตอร์ 3 เฟส อายุการใช้งานเกิน 10 ปี เป้าหมาย กฟน.2 : 500 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง 14 5 1 7 1	4		4		4		2		0	
	17.9 ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะ 17.9.1 สำรวจไฟฟ้าสาธารณะ (ที่ไม่ติดตั้งมิเตอร์ และที่ติดตั้ง มิเตอร์แต่ยังไม่ได้นำเข้าระบบ) และนำเข้าในระบบพิมพ์ใบให้ครบถ้วน เป้าหมาย 100 % ของจำนวนหน่วยงานไฟฟ้าสาธารณะทั้งหมด (เป้าหมายสะสม รายละเอียดตามเอกสารแนบ)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผمم.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ร้อยละ 100% 100% 	50% 50%		80% 80%		100% 100%				0%	

แผนงาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
17. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบด้าน Non-Technical Loss (ต่อ)	17.9.2 ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ (ที่ติดตั้งอยู่เดิม)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) กฟน.2 : 14,000 เครื่อง	กฟอ.สวล. ผมต.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	เครื่อง	231		227		232		231		0	
เป้าหมาย				921										
				289										
				225										
				415										
			124											
ด้าน OM2														
* เกณฑ์ Doing Business จำนวน 1 แผนงาน														
24	งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบค.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ครั้ง	3		3		3		3		0	
	24.1 การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) ตามแนวทาง Doing Business : World Bank)			12										
เป้าหมาย	น.2 ตามเกณฑ์ กฟภ.													
26. แผนงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงาน	ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) กับ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.			แห่ง			1		2			0		
	26.1 ติดตาม/ประเมินผล/รายงานผลการจัดทำระบบประกันคุณภาพงาน ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA)(P2) เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	คณะทำงานฯ แผนกบริการและงานธุรกิจ(ผบธ.) (ผู้รายงานผล) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟย.ศน.	3										
29. งานสำรวจสายสื่อสารฯ และบันทึกข้อมูลผลการสำรวจลงในระบบ TAMS	29.1 ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศระบบสื่อสารทางภูมิศาสตร์ (TAMS) ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน เป้าหมาย (100% ของจำนวนเสาตามแผนงานที่กำหนด) วิธีการ 1. ดำเนินการสำรวจสายสื่อสารฯ ทุกเส้นทุกชนิด รวมทั้งอุปกรณ์ทุกชนิดที่ติดตั้งอยู่บนเสาไฟฟ้าทุกต้น 2. นำเข้าข้อมูลสายสื่อสารลงในระบบ TAMS	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม (ผธท.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟอ.สวล. ผบป.กฟอ.สวล. กฟส.ทสส. กฟส.ศส. กฟย.ศน.	ต้น (100%) 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100% 100%	0		

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		ผลสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
4. โครงการสร้างเสริมสุขภาพที่ดี	4.1 จัดกิจกรรมให้พนักงานออกกำลังกาย เป้าหมาย กพ.2 672 ครั้ง กพข. สัปดาห์ละ 2 ครั้ง กพฟ.ชั้น 1-3 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	แผนบริหารงานทั่วไป (ผบห.) กองอำนวยการ (กออ.)	กพอ.สว. ผบห.กพอ.สว.	ครั้ง 12	3		3		3		3			
8 แผนงานยกระดับคุณภาพการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (OC1)	8.3 ตรวจสอบความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น สุ่มตรวจ/วัดความเข้มข้น ฝุ่นละออง วัดเสียง ฯลฯ เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง กพข., กพจ., กพส.กพย.)	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.) กพ.น.2 (จป.สนข. และ กพฟ.)	กพอ.สว. จป.กพอ.สว.	แห่ง 4							4		0	
(OC1)	8.8 จัดงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงาน เป้าหมาย (กพข., กพจ. ปีละ 1 ครั้ง) (สัปดาห์ความปลอดภัยแห่งชาติ)	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.)	กพอ.สว. จป.กพอ.สว.	แห่ง 1 1					1				0	
9. แผนงานสนับสนุนการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย (OC1)	9.4 ขยายโครงการ " การไฟฟ้าปลอดภัย" เพื่อยกระดับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้การไฟฟ้าทุกจังหวัด เป็นองค์กรปลอดภัยทุกกิจกรรม เป้าหมาย กพฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง (ตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ด้านความปลอดภัย) น.2 12 แห่ง	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.)	กพอ.สว. จป.กพอ.สว.	แห่ง 1					1				0	