

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

ด้านเป้าหมาย

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 1.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- 1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.18
31,316 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 1.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์
- 1.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- 1.3 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2
- 1.4 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา
- 1.5 ประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 Kva
- 1.6 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
- 1.7 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- 1.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย
ร้อยละ 6.18
รอกำเป้าหมาย
รอกำเป้าหมาย
รอกำเป้าหมาย
รอกำเป้าหมาย
ร้อยละ 96
รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	รายได้ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
ด้านเป้าหมาย											
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานสนับสนุนการสร้างรายได้	1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปี 2561 และกำหนดเป้าหมาย	-		1 ครั้ง		-		-		ผวธ.ภ.4	
ธุรกิจเสริม	ประจำปี 2562 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง									กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
	2. ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบล.(ผบธ.)	กบญ.(ผบต.)
	ปี 2562 (15 บัญชี)	82.80		165.591		248.385		331.177		ทุก กฟฟ.1-3	
	(เป้าชั่วคราว คำนวณโดยเฉลี่ยรายได้ธุรกิจเสริมย้อนหลัง 5 ปี+5%)	ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.			
	รายได้ ปี 2557 = 307.67 ล้านบาท										
	รายได้ ปี 2558 = 341.824 ล้านบาท										
	รายได้ ปี 2559 = 263.007 ล้านบาท										
	รายได้ ปี 2560 = 372.603 ล้านบาท										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	รายได้ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
ด้านเป้าหมาย											
	รายได้ ปี 2561 = 291.931 ล้านบาท										
	เฉลี่ยรายได้ ปี 2557-2561 = 315.407 ล้านบาท										
	เป้าหมาย ปี 2562 เพิ่ม 5% = 331.177 ล้านบาท										
	แยกราย กฟฟ	(เป้าชั่วคราว)									
	3. ปีคตานิ	5.15	4.87	10.297		15.446		20.594			เป้า ต.3
	กฟจ.ปีคตานิ	2.57	5.87	5.15		7.72		10.29			ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	1.29	0.64	2.57		3.86		5.15			ผบง.
	กฟส.หนองจิก	1.29	0.68	2.57		3.86		5.15			
	รวม	5.15	7.19	10.30	0.00	15.45	0.00	20.59	0.00		
	3.ประสิทธิภาพในการ ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	32%		32%		32%		32%		กบญ.(ผบส.)	กบญ.(ผบส.)
	ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม									ทุก กฟฟ.1-3	
	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2										
	เป้าหมายปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32										
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปีคตานิ	32%	23.76	32%		32%		32%			
	กฟจ.ปีคตานิ	32%	18.98	32%		32%		32%			ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	32%	94.49	32%		32%		32%			
	กฟส.หนองจิก	32%	49.35	32%		32%		32%			
	4.ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ	90%		90%		90%		90%		กบญ.(ผบต.)	กบญ.(ผบต.)
	ธุรกิจเสริมตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา									ทุก กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90										
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปีคตานิ	90%	70.37	90%		90%		90%			
	กฟจ.ปีคตานิ	90%		90%		90%		90%			ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	90%	90	90%		90%		90%			
	กฟส.หนองจิก	90%	90	90%		90%		90%			
	5.ควบคุมประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า	63%		63%		63%		63%		กบส.(ผบธ.)	กบส.(ผบธ.)
	ให้กับผู้ใช้ไฟ C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA									ทุก กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย ปี 2561 กฟต.3 = 63%										
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปีคตานิ	63%		63%		63%		63%			
	กฟจ.ปีคตานิ	63%		63%		63%		63%			ผบค.
	กฟส.โคโพธิ์	63%		63%		63%		63%			กฟส.คพ.
	กฟส.หนองจิก	63%	63	63%		63%		63%			ผบต.นจ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	รายได้ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
	ด้านเป้าหมาย		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	
	6.เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	20%		50%		80%		100%		กบล.(ผท.)	กบล.(ผท.)
	(เป้าชั่วคราว คำนวณโดยเฉลี่ยรายได้ค่าเช่าพาดสายย้อนหลัง 3 ปี+5%)	16.97		42.427		67.883		84.853		ทุก กฟฟ.1-3	
	รายได้ ปี 2559 = 70.127 ล้านบาท	ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.			
	รายได้ ปี 2560 = 87.36 ล้านบาท										
	รายได้ ปี 2561 = 84.95 ล้านบาท										
	เฉลี่ยรายได้ ปี 2559-2561 = 80.813 ล้านบาท										
	เป้าหมาย ปี 2562 เพิ่ม 5% = 84.853 ล้านบาท										
	แยกราย กฟฟ	(เป้าชั่วคราว)									
	3. ปีคตานิ	1.35	1.694	3.379		5.406		6.758			เป้า ต.3
	กฟจ.ปีคตานิ	0.68	1.74	1.69		2.70		3.38		7.623/62	ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	0.34	0.30	0.84		1.35		1.69			
	กฟส.หนองจิก	0.19	0	0.48		0.76		0.95			
	รวม	1.20	2.04	3.01	0.00	4.81	0.00	6.02	0.00		
	01 ตรวจสอบเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2563	-		-		-		100%		กบล.(ผท.)	กบล.(ผท.)
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2562									ทุก กฟฟ.1-3	
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ผู้ประกอบการสื่อสารบนเสไฟฟ้า	1.00		-		-		-			
	ของปี 2562 ภายในไตรมาสที่ 1 /2562										
	03 สุ่มตรวจนับจำนวนเสไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง	3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		กบล.(ผท.)	กบล.(ผท.)
	ของการเรียกเก็บค่าบริการเช่าพาดสาย										
	เป้าหมาย สุ่มตรวจไตรมาสละ 1 กฟฟ.จตุรรมงาน										
	7. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสไฟฟ้าเพื่อ	0.20		40%		70%		100%		กชข.(ผบน.)	กชข.(ผบน.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระ	0.73		1.462		2.559		3.656		ทุก กฟฟ.1-3	
	ให้ได้ 100%	ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.			
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปีคตานิ	0.20		-		-		-			
	กฟจ.ปีคตานิ	20%	20%	40%		70%		100%			ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	20%	100%	40%		70%		100%		ผบง.คพ.	ผบง.คพ.
	กฟส.หนองจิก	20%		40%		70%		100%			
	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสไฟฟ้าเพื่อ									กชข.(ผบน.)	กชข.(ผบน.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปี 2562 ให้ได้ 100%									ทุก กฟฟ.1-3	
	8.1 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีแรก ในปี 2562(หลัง 15 พ.ย.61)	1.00		-		-		-		กชข.(ผบน.)	กชข.(ผบน.)
	(**ต้องชำระเงินภายใน 45 วัน หลังจากปรับใบแจ้งหนี้)	รอดังรายได้จริง								ทุก กฟฟ.1-3	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	รายได้ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
ด้านเป้าหมาย											
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปิดตานิ										
	กฟจ.ปิดตานิ		1.74								ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	0.42	0.42	0.84		1.47		2.10			ผบง.คพ.
	กฟส.หนองจิก	0.17	0.49	0.34		0.51		0.678			
	รวม	0.59	2.65	1.18	0.00	1.98	0.00	2.78	0.00		
	8.2 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีที่ 2 ในปี 2562 (รายเก่า)	0.20		60%		90%		100%		กชข.(ผบน.)	กชข.(ผบน.)
	แยกราย กฟฟ	รอตังรายได้จริง								ทุก กฟฟ.1-3	
	3. ปิดตานิ										
	กฟจ.ปิดตานิ										ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์										
	กฟส.หนองจิก										
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่าย	1.กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	1 ครั้ง		-		-		-		ผวธ.ภ.4	กชข.(ผงป.)
ตามมาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย	ของหน่วยงานภายในสายงาน									กชข.(ผงป.)	
	2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการที่	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กชข.(ผงป.)	กชข.(ผงป.)
	ผวก. อนุมัติ เป้าหมายไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรร	90.89		90.886		90.886		90.886		กฟฟ.1-3	
	วงเงิน งบม.= 363.543 ล.บ.(ระดับ 3) ระดับ 4 = 356.273 ล.บ. (98%)	ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.			
	ระดับ 5=349.002 ล.บ., ระดับ 2=370.814 ล.บ.,										
	ระดับ 1=378.085 ล.บ.										
	แยกราย กฟฟ	(เป้าชั่วคราว)									
	3. ปิดตานิ	4.35	2.012	4.352		4.352		4.352			เป้า ต.3
	กฟจ.ปิดตานิ	2.18	2.35	2.18		2.18		2.18			ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	2.71	0.93	2.71		2.71		2.71			
	กฟส.หนองจิก	1.93	0.41	1.93		1.93		1.93			
	รวม	6.82	3.69	6.82	0.00	6.82	0.00	6.82	0.00		
	3.สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กชข.(ผงป.)	กชข.(ผงป.)
	4. ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบถ. ,กกค.	กบญ.(ผบต.ผบส)
	(Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง	24.52		49.047		73.570		98.093		กฟฟ.1-3	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	รายได้ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
ด้านเป้าหมาย		ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.			
	แยกราย กฟฟ	(รศค่าเป้าหมายปี 2562 จาก กฟภ.) จึงใช้ค่าเป้าหมายปี 2561 (ชั่วคราว)									
แจ้ง	5. ปีตตานี	2.23	0.68	4.466		6.699		8.932			เป้า ต.3
	กฟจ.ปีตตานี	1.12		2.23		3.35		4.47			ผกส.
	กฟส.โคโพธิ์	0.56	0.51	1.12		1.67		1.80			
	กฟส.หนองจิก	0.30	0.30	0.75		1.20		1.50			
	กฟจ.ปีตตานีขอปรับลด ดังนี้	1.97	0.81	4.10	0.00	6.22	0.00	7.77	0.00		
	5. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ภ.4 ให้เป็นไปตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		ผวธ.ภ.4	ผวธ.ภ.4
	ค่าเป้าหมายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร										
	6. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟต.3 ให้เป็น	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กชข.(ผงป.)	กชข.(ผงป.)
	ไปตามค่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร	227.34		227.341		227.341		227.341		กฟฟ.1-3	
	เป้าหมายปี 2562 ระดับ 5 = 868.318 ล้านบาท	ลบ.		ลบ.		ลบ.		ลบ.			
	กฟต. 3 ระดับ 1 = 950.409, ระดับ 3 = 909.364 ลบ, ระดับ 4 = 888.841.										
	หมายเหตุ ระดับ 2 เท่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร = 929.886										
	ระดับ 5 ใช้น้อยกว่างบที่ได้รับจัดสรร 6.621 %										
	แยกราย กฟฟ	(เป้าชั่วคราว)									
	3. ปีตตานี	14.04	8.377	14.036		14.036		14.036			เป้า ต.3
	กฟจ.ปีตตานี	7.02	2.35	7.02	0.00	7.02	0.00	7.02	0.00		ผบป.
	กฟส.โคโพธิ์	3.51	0.93	3.51	0.00	3.51	0.00	3.51	0.00		
	กฟส.หนองจิก	3.51	1.18	3.51	0.00	3.51	0.00	3.51	0.00		
	รวม	14.04	4.46	14.04	0.00	14.04	0.00	14.04	0.00		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และบริการ

ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

2.2.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย

2.2.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่

2.2.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

2.2 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 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และบริการ

ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

2.2.2 กลุ่มพาณิชย์

2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

2.2.4 กลุ่มอื่นๆ

2.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/
ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

7. เป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้าน Customer	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. วิเคราะห์ทบทวนความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1 ครั้ง		-		-		-		คณะทำงาน SEPA	
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	และมาตรฐานการให้บริการของคู่เทียบ เพื่อกำหนดมาตรฐาน									หมวด 3	
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	การให้บริการที่เกินความคาดหวัง และเหนือกว่าคู่เทียบ									ของสายงาน	
คู่เทียบ	ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (เป้าหมาย ไตรมาส 1)										
	2. กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	100%		-		-		-		คณะทำงาน SEPA	
	ได้แก่ Application บนโทรศัพท์ Smart Phone และ Internet..การขอใช้ไฟฟ้า									หมวด 3	
	ชำระเงินค่าไฟฟ้า แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อเสนอแนะและร้องเรียน									ของสายงาน	
	ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดตั้งมิเตอร์ การขอขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet										
	และการขอโอนเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้า (เป้าหมาย ไตรมาส 1)										
	3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ	-		1 ครั้ง		-		-		คณะทำงาน SEPA	
	(เป้าหมาย ไตรมาส 2-4)									หมวด 3	
										ของสายงาน	
										กฟต. 1-3	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้าน Customer	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	4. ติดตามประเมินผล	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กฟต. 1-3	
	(เป้าหมาย ไตรมาส 2-4)										
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน									คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	Smart Phone									PEA Smart Plus	PEA Smart Plus
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	32,095		64,192		90,936		106,984		คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
	ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	ราย		ราย		ราย		ราย		PEA Smart Plus	PEA Smart Plus
	ต.3 = 106,984 ราย										
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปิดตานี้	2,918	2,891	5,833		8,265		9,723			เป้า ต.3
	กฟจ.ปิดตานี้	1459.00	1,907	2916.50		4132.50		4861.50			ผบป.
	กฟส.หนองจิก	729.50	328	1458.25		2066.25		2430.75			
	กฟส.โคกโพธิ์	729.50	0	1458.25		2066.25		2430.75			
	รวม	2,918	2,235								
	1.2 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
	การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า									PEA Smart Plus	PEA Smart Plus
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online									ผวธ.(ภ4)	กรท.,กบล.
	Service (COS)									กรท.,กบล.	
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขต	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ										
	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)										
	3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ Smart Display									กบล.(กรท.)	กบล.(กรท.)
	ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วยระบบ Customer's										
	Smile Feedback										
	01. ขยายผล ให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 ตามที่ กฟภ. กำหนด	รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ								กรท.	กรท.
	02. รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้าน Customer	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX)									กรท.	กรท.
	(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)										
	01. ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX) ให้	รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ								กรท.	กรท.
	การไฟฟ้าชั้น 1-3 และการไฟฟ้าสาขา ตามที่ กฟภ. กำหนด										
	02. รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กรท.	ผบพ.
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร	1. วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการ										
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง)	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-2)	รอหารือในรายละเอียดทั้ง 4 ภาค									
(Data Driven Execution) (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน	2. กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน										
DT1.2)	(เป้าหมาย ม.ค. - ส.ค.)										
	3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ										
	(เป้าหมาย ก.ย. - พ.ย.)										
	4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร										
	(เป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.)										
	5. รายงานผลการดำเนินงานการนำฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความ										
	สัมพันธ์ลูกค้า และการบริการลูกค้า										
	(เป้าหมาย ธ.ค.)										
แผนงานหลักที่ 6 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)										
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ										
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
	ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง										
	เป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานให้กับ ผพธ.										
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	บริการ (Front Manager) ประเมินผลความคาดหวังที่สายงานกำหนดทุกไตรมาส										
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3 กฟส.ทุกแห่ง,										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้าน Customer	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่ กฟภ กำหนด										
	เป้าหมาย เขต ดำเนินการ	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		-		คณะกรรมการเขต	คณะกรรมการเขต
	เป้าหมาย ของ ภาค ดำเนินการ	-		1 ครั้ง		-		-		คณะกรรมการภาค	คณะกรรมการภาค
	6. ขยายผลให้ทุก กฟจ., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ	100%		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)										
	เป้าหมาย กฟส. ทุกแห่ง ยกเว้น อาคารเช่า, กฟย. ส่งประกวด เขตละ 1 แห่ง										
	กฟต..3 = 14 แห่ง (ยล,บสต,ตมด,คพ,ละงู,ตบ,รส,สทพ,นาทวี,สขย,คน,ควนเนียง										
	เขาย้ายสน,ปาดังเบซาร์										
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล	60%		60%		60%		60%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ความพึงพอใจ (Smile Box)										
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด (ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด)										
	กฟต..3 ร้อยละ 60										
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปิดตานี้	60%	64.31%	60%		60%		60%			
	กฟจ.ปิดตานี้										ผบป.
	กฟส.หนองจิก		74.13%								
	กฟส.โคกโพธิ์										
	8. ให้มีผู้สำรวจตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน smile box	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม และตามที่ กฟภ. กำหนด	-		(100 ราย)		-		(100 ราย)		กฟฟ. 1-3	
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)										
ดำเนินการใน กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายละเอียด	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
เงื่อนไขของผู้ใช้ไฟ ตามหนังสือเลขที่ สรก.(ภ3) 583/2560	World Bank									กฟฟ. 1-3	
ลว. 18 ส.ค.2560	01 กฟฟ.ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษจำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จ.ภูเก็ต,	≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน			
	จ.สงขลา และ จ.นราธิวาส ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน ประเมิน										
	จากงาน 3 ประเภท ดังนี้										
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.										
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์										
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.										
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้าน Customer	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	02 กฟฟ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัดในข้อ 01 ดำเนินการภายใน	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
	25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท									กฟฟ. 1-3	
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.										
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์										
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A.										
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์										
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.										
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.										
	2. ปิดตานี้	≤ 25 วัน	1.5	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน			
	กฟจ.ปิดตานี้										ผบค.
	กฟส.หนองจิก										
	กฟส.โคกโพธิ์										
	เป้าหมาย ทุกสาย,ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟผ. กำหนด										
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2561	-		2 ครั้ง		-		2 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4									กฟฟ. 1-3	
	กฟฟ. จุดรวมงาน ประเมินจาก smile box									กฟส.	
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04										
	เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจากทีผลสำรวจ										
	กฟต.3 2 ครั้ง										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษาลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- 2.2.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย
 - 2.2.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่
 - 2.2.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- 2.2 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 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษาลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - 2.2.2 กลุ่มพาณิชย์
 - 2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
 - 2.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 2.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value
- 2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/
ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

7. เป้าหมาย

- ราคาเป้าหมาย
- ราคาเป้าหมาย
- ราคาเป้าหมาย
- ราคาเป้าหมาย
- ราคาเป้าหมาย
- ราคาเป้าหมาย

ด้านลูกค้า

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความสัมพันธ์กับ ลูกค้าแต่ละกลุ่ม (แผนงานหลักที่ 6 เดิม)	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้										
	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส										
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)										
	กฟต.3 จำนวน 267 ราย										
	03 การเยี่ยมเยือนลูกค้า									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	03.1 เยี่ยมเยือนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ										
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รพค./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย										
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%			
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%			
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง										
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบส.,กฟฟ.ทุกแห่ง	กบส.(ผลส.)
	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข										
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value	100%		100%		100%		100%		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	เป้าหมาย กฟต.3 จำนวน 35 ราย										
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ	100%		100%		100%		100%		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย	81 ราย		81 ราย		81 ราย		81 ราย			
	กฟต.3 จำนวน 324 ราย										
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปิดดาบิ	6 ราย	2	6 ราย		6 ราย		6 ราย			ผบค.
	กฟจ.ปิดดาบิ	0	4	8		8		0			
	กฟส.หนองจิก	0	1	4		0		0			
	กฟส.โคกโพธิ์	0	0	4		0		0			
		6	5								
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่									กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง		-		-		-		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)										
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา										
	โดยให้พิจารณาโซนเพื่อจัดทำแผนสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster										
	กฟต.3 จำนวน 7 แห่ง (ยล,ปน,สข,พท,หญ,สด,สต)										
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account									กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	01 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	06 ให้มีการบริการดูแลลูกค้ารายสำคัญที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตาม	100%		100%		100%		100%		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management:KAMT)									กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย ดำเนินการรายงานทุกครั้งที่เข้าพบลูกค้า										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.4 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟผ.)

4. เป้าหมาย
6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.5 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ของ กฟผ.)

7. เป้าหมาย
รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 11 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1. การลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟผ. และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผธ.)	กบล.(ผธ.)
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง									กฟผ.1-3	
	2. การดำเนินการหารายได้จาก CO2.2 ให้ได้ตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด									กบล.	กบล.
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง										
	01 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.ผลส.	กบล.ผลส.
	02 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย เช่น LINE@ ประจำการไฟฟ้า, Line KAM	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.ผลส.	กบล.ผลส.
	03 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ลงในระบบ Bic-SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.ผลส.	กบล.ผลส.
	04 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหารายได้ CO2.2 จากผลของปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.ผลส.	กบล.ผลส.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย

กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ

ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่

3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี

1.543 ครั้ง/ราย/ปี

107 นาที/ราย/ปี

22.335 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ

ระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

6.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่

6.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

6.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

7. เป้าหมาย

ครั้ง/ราย/ปี

ครั้ง/ราย/ปี

นาที/ราย/ปี

นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้านกระบวนการภายใน	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 15 โครงการจ่ายไฟวงจรว่างเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความมั่นคง	1. สำรวจ และจัดทำแผนใช้งานวงจรว่างที่ไม่ได้ใช้งาน	1 วงจร		1 วงจร		1 วงจร		1 วงจร		กปน.,กvv.	กปน.
และลดจำนวนวงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ	กฟต.3 = 4 วงจร (ROA08, SBY09, NWA01, SQA01)										
	2. ก่อสร้าง และจ่ายไฟให้เป็นไปตามแผนไตรมาสละ 1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กปน., กกค.	กปน.
	กฟต.3 = วงจร									กฟฟ.1-3	
แผนงานหลักที่ 16 โครงการจัดทำแผนและติดตามการแก้ไขปัญหาความ	1. สำรวจ และจัดทำแผนความพร้อมในการจ่ายไฟ	-		1 ครั้ง		-		-		กปน.	กปน.
พร้อมในการจ่ายไฟของสถานีไฟฟ้าข้างเคียง กรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	กฟต.3 = สถานี										
ดับทั้งสถานีฯ											
	2. ติดตามการแก้ไขปัญหาและรายงานผลให้เป็นไปตามแผน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กปน.	กปน.
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง										
	กฟต.3 = สถานี										
แผนงานหลักที่ 17 โครงการติดตามและเร่งรัดการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมตาม	1. ติดตาม เร่งรัดและรายงานผลการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กกค.(ผจค.)	กกค.(ผจค.)
โครงการ Loop Line ระบบ 115 เควี	ไตรมาสละ 1 ครั้ง										
	กฟต.3 = ชุด										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
ด้านกระบวนการภายใน	(Activities / Action Steps)	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 18 โครงการตรวจตราระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้า	1 ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ ชั้น1- 3 อย่างน้อย 1 แห่ง	13		-		-		-		กบข.(ผตบ.)	กบข.(ผตบ.)
ขัดข้องบริเวณ IZOZ (Inside Zero Outage Zone)	และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด	พื้นที่		-		-		-		กฟฟ.1-3	
IZOZ (Inside Zero Outage Zone) หมายถึง พื้นที่ที่ไม่ต้องการให้	กฟต.3 = 13 พื้นที่ กฟฟ. 1-3 (13 กฟฟ.)										
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเขตเมือง ได้แก่ พื้นที่ที่มีโหลดสำคัญ ประเภท											
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นและธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีปริมาณความต้องการใช้											
ไฟมาก และต้องการความมั่นคงในการจ่ายไฟสูง พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว											
ที่สำคัญ หรือ อื่นๆ มีขอบเขตระบบจำหน่ายไลน์เมนรวมไลน์แยก สถานี											
ไฟฟ้าไลน์ย่อยเริ่มตั้งแต่สถานีไฟฟ้า รวมอุปกรณ์ภายในของแต่ละฟีดเดอร์	2. สถานีไฟฟ้า	21		-		-		-		กบข.(ผตบ.)	กบข.(ผตบ.)
รีโคลสเซอร์ หรือ กรณีที่ไลน์เมนที่ไม่มีรีโคลสเซอร์คิดระยะทางไลน์เมน	กฟต3 21 สถานี กฟฟ. 1-3 (13 กฟฟ.) ส่องจุดร้อน	สถานีฯ									
10 กม. จากไปจนถึงจุดติดตั้งติดตั้งสถานีไฟฟ้าฯ รวมไลน์เมน และไลน์ย่อย											
หรือสายส่ง115 kv ทั้งไลน์											
	3. สายส่ง	56		56		-		-		กบข.(ผตบ.)	กบข.(ผตบ.)
	กฟต3 = 112 วงจร-ก.ม. (ส่องจุดร้อน)	วงจร-ก.ม.		วงจร-ก.ม.							
	4. ระบบจำหน่าย	913.07		-		-		-		กบข.(ผตบ.)	กบข.(ผตบ.)
	กฟต3 = 60 วงจร รวม 913.07 วงจร-ก.ม. (ส่องจุดร้อน)	วงจร-ก.ม.								กฟฟ.1-3	
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปิดตานี้	78.30	-	-		-		-			
	กฟจ.ปิดตานี้	39.15	-								ผปบ.
	กฟส.หนองจิก	19.58	-								
	กฟส.โคกโพธิ์	19.00	-								ผกป.คพ.
	5. อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน									กบข.(ผตบ.)	กบข.(ผตบ.)
	กฟต3 = 208 ชุด									กฟฟ.1-3	
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปิดตานี้	16	-	-		-		-			
	กฟจ.ปิดตานี้	16	-								ผปบ.
	กฟส.หนองจิก		-								
	กฟส.โคกโพธิ์	6	-								
	6. ประเมิน ติดตามผลและสรุปรายงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1		1		1		1		กบข.(ผตบ.)	กบข.(ผตบ.)
		ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้านกระบวนการภายใน	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	7. โครงการตรวจตราระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ								กบข.	กบข.
	บริเวณ iZOZ (Inside Zero Outage Zone)									กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย ไตรมาส 1-4										
แผนงานหลักที่ 22 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย	1. ประสานงานและนำค่าเป้าหมายที่ได้รับจาก กฟผ	-		1 ครั้ง		-		-		กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
(Technical / Non-Technical)	มากกระจายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง										
ตามที่ กฟผ.กำหนด											
	2. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติการด้าน Technical Losses									กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	01 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน										
	01.1 ขั้วคราว	-		-		-		1			
	กฟต.3 = 1 สถานี (สฟฟ.สทิงพระ)							สถานี	-		
	01.2 ถาวร	-		-		2		-		กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	(ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ)					สถานี					
	กฟต.3 = 2 สถานี (ยะลา3, ป่าบอน)										
	2. การติดตั้งไฟใหม่ ระบบ 22/33 เควี	1		1		1		1		กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	กฟต.3 = 4 ฟีดเดอร์ (ยะลา3, ป่าบอน)	ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์			
	3. การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี	12		12		13		13		กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
	กฟต.3 = 50 วงจร-กม.	วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.			
	แยกราย กฟฟ	ค่าเป้าหมายชั่วคราว									
	3. ปัตตานี	1		1		1		1			
	กฟจ.ปัตตานี										ผปบ.
	กฟส.หนองจิก										
	กฟส.โคกโพธิ์	1	2	1		1		1			ผกป.คพ.
	4. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เควี Unbalance เกินกว่า									กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV)และ 7 MW (33 kV)									กฟฟ. 1-3	
	กฟต.3 = ฟีดเดอร์										
	01 วงจรที่มี VSPP									กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	กฟต.3 = 12 ฟีดเดอร์	3		3		3		3			
		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้านกระบวนการภายใน	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	5. ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย									กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร									กฟฟ. 1-3	
	01 แบบ Fixed	-		-		900		-		กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	กฟต.3 = 900 KVAR (คพจ.1 : 3x300 KVAR)					Kvar					
	01.3 ระบบจำหน่าย	15		15		15		13		กบข.(ผตบ.)	กบข.(ผตบ.)
	กฟต.3 = 58 ฟีดเดอร์										
	แยกราย กฟฟ										
	3. ปิดตานี้	-		8		-		-			
	กฟจ.ปิดตานี้			4							ผปบ.
	กฟส.หนองจิก			2							
	กฟส.โคกโพธิ์			2							ผกป.คพ.
	02 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เควี ที่หลุดจากระบบให้									กบข.(ผบอ.)	กบข.(ผบอ.)
	สามารถใช้งานได้										
	กฟต.3 = 12 ชุด	3		3		3		3			
		ชุด		ชุด		ชุด		ชุด			
	7. การคำนวณ Technical Loss ปีละ 1 ครั้ง									กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	ตามบันทึกเลขที่ กจฟ.394/2560 ลว. 26 พ.ค.2560										
	ตามที่เกิดขึ้นจริง										
	กฟต.3 = 30 สถานี	-		-		1		-			
						ครั้ง					
	8. การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดัน									กปบ.(ผวว.)	กปบ.(ผวว.)
	และจัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์/เขต)										
	กฟต.3 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1			
		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์		ฟีดเดอร์			
	9. หม้อแปลงจำหน่าย										
	01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง)	70		80		80		70		กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
	กฟต.3 = 300 เครื่อง	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		กฟฟ.1-3	
	แยกราย กฟฟ	ค่าเป้าหมายชั่วคราว									
	3. ปิดตานี้	7	-	7		7		7			
	กฟจ.ปิดตานี้	4	-	4		4		4			ผปบ.
	กฟส.หนองจิก	1	-	1		1		1			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้านกระบวนการภายใน	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	กฟส.โคกโพธิ์	2	-	2		2		2			ผกป.คพ.
	02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม	10		10		10		10		กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง)	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง			
	กฟต.3 = 40 เครื่อง										
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ	30		30		30		30		กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
	(เครื่อง)	เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		เครื่อง		กฟฟ.1-3	
	กฟต.3 = 120 เครื่อง										
	แยกราย กฟฟ	ค่าเป้าหมายชั่วคราว									
	3. ปิดตานี้	2		2		2		2			
	กฟจ.ปิดตานี้		6	2		3					ผปบ.
	กฟส.หนองจิก			1							
	กฟส.โคกโพธิ์	2		2		2		2			ผกป.คพ.
		2.00	6.00	5.00	0.00	5.00	0.00	2.00	0.00		
	10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ										
	01 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)									กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
	กฟต.3 = 60 วงจร-กม.	15		15		15		15		กฟฟ.1-3	
		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.			
	แยกราย กฟฟ	ค่าเป้าหมายชั่วคราว									
	3. ปิดตานี้	1		1		1		1			
	กฟจ.ปิดตานี้		0.54	1		1					ผปบ.
	กฟส.หนองจิก	1		1		1		1			
	กฟส.โคกโพธิ์	1	1	1		1		1		ผกป.คพ.	ผกป.คพ.
	02 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)	26		26		26		26		กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
	กฟต3 = 104 วงจร	วงจร		วงจร		วงจร		วงจร			
	แยกราย กฟฟ	ค่าเป้าหมายชั่วคราว									
	3. ปิดตานี้	2		2		2		2			
	กฟจ.ปิดตานี้		6	2		3					ผปบ.
	กฟส.หนองจิก			1							
	กฟส.โคกโพธิ์	2.00		2		2		2			ผกป.คพ.
		2.00	6.00	5.00	0.00	5.00	0.00	2.00			
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย	6.5		6.5		6.5		6.5		กวว.(ผปร.)	กวว.(ผปร.)
	กฟต3 = 26 วงจร-กม.	วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.		วงจร-กม.			
	แยกราย กฟฟ	ค่าเป้าหมายชั่วคราว									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้านกระบวนการภายใน	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4				
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
	3. ปิดตานี้	0.5		0.5		0.5		0.5				
	กฟจ.ปิดตานี้		0.22								ผบ.บ.	
	กฟส.หนองจิก	1.00		0.70		0.70		1.10				
	กฟส.โคกโพธิ์	0.50		0.50		0.50		0.50			ผกป.คพ.	
		1.50	0.22	1.20	0.00	1.20	0.00	1.60	0.00			
	04 การติดตั้ง Capacitor แรงต่ำ (kVar)	-		-		-		-		กาว.(ผปร.)	กาว.(ผปร.)	
	กฟต.30.....kvar											
	05 การตรวจสอบ/สับเปลี่ยนคาปาซิเตอร์แรงต่ำที่ติดตั้งอยู่	-		-		-		-		กาว.(ผปร.)	กาว.(ผปร.)	
	เดิมให้สามารถใช้งานได้ (ทุกชุด)											
	กฟต30.....ชุด											
	11. สรุปรายงานผลการดำเนินการข้อ 1-10 ทุกไตรมาส	1		1		1		1		กาว.(ผปร.)	กาว.(ผปร.)	
		ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง		ครั้ง				
	12. การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ									กรท.	กบล.(ผمم.)	
	ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses									กบล.(ผمم.)		
	โดยดำเนินการให้เป็นไปตามตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 9 มี.ค.											
	2560 การนำโปรแกรมสารสนเทศ U-CUBE เพื่อการจัดการจาก											
	หน่วยการใช้ไฟฟ้า มาใช้ในการควบคุมการจัดการเกี่ยวกับการ											
	ลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าและกำหนดเป็นค่าเกณฑ์วัด											
	ในการควบคุมการดำเนินงาน และ บันทึกเลขที่ กมด(บห) 2471											
	/2560 ลงวันที่ 22 พค 2560											
	01 การบริหารจัดการมิเตอร์ที่ติดตั้ง 100% ที่ผิดปกติ	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผمم.)	กบล.(ผمم.)	
	กฟต.3 เครื่อง											
	3. ปิดตานี้	100%	100%	100%		100%		100%				
	กฟจ.ปิดตานี้	100%	100%	100%		100%		100%			ผمم.	
	กฟส.หนองจิก	100%	100%	100%		100%		100%				
	กฟส.โคกโพธิ์	100%	100%	100%		100%		100%				
	02 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า	รอกำเป้าหมายจากคณะทำงาน									คณะทำงาน	คณะทำงาน
	กฟต.3 = สถานี											

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

รลดค่าเป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี

ประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม

Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

6.2 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ลดลงจากการปรับปรุง

กระบวนการหลัก

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 98

รลดค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 23 งานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามที่ กรธ. กำหนด								ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:									คณะทำงาน	
	SLA) ระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ										
	(Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)										
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่าง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
	ต่อเนื่อง (ครึ่ง)									คณะทำงาน	
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการ	-		-		1 ครั้ง		-		ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
	ให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA)									คณะทำงาน	
	4. การรายงาน/การติดตาม ผลการดำเนินงาน									ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอฝ่าย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายติดตาม ประสานงานกับระดับกอง และ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
	สรุปผลการดำเนินงานให้ รผก.										
	03 หน่วยงานระดับสายงานติดตาม ประสานงาน รวบรวม เอกสาร บันทึก	ตามที่ กรธ. กำหนด								คณะทำงานสายงาน	
	รายงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานระดับกอง ฝ่าย นำเสนอ รผก. เพื่อรวบรวม										
	และส่งให้ กรธ.										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	5. การติดตามและประเมินผล										
	01 หน่วยงานระดับกองประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment)	ตามที่ กรธ. กำหนด								ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
	และจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางระบบประกัน										
	คุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อ										
	รองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล										
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากร ที่เกี่ยวข้องตาม	ตามที่ กรธ. กำหนด								คณะทำงานฝ่าย	
	แนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ										
	(QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล										
	03 หน่วยงานระดับสายงานจัดเตรียมข้อมูล/บุคลากร ที่เกี่ยวข้องตาม	ตามที่ กรธ. กำหนด								คณะทำงานสายงาน	
	แนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ										
	(QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล										
	6. ข้อเสนอ/โอกาส ในการปรับปรุงกระบวนการ										
	01 หน่วยงานระดับกองจัดทำสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ. กำหนด								ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
	ในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอฝ่าย										
	02 หน่วยงานระดับฝ่ายรวบรวม และสรุปข้อเสนอแนะ/โอกาส ใน	ตามที่ กรธ. กำหนด								ผบธ.(กบล.)	ผบธ.(กบล.)
	การปรับปรุงกระบวนการระดับกอง										
	03 หน่วยงานระดับสายงานพิจารณาถ่วงถ่วงข้อเสนอแนะ/โอกาส	ตามที่ กรธ. กำหนด								คณะทำงานสายงาน	
	ในการปรับปรุงหน่วยงานภายในสังกัด										
แผนงานหลักที่ 24 แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร	1. ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา เพื่อกำหนดแนวทางและ	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ									
(Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของ	แผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร										
เทคโนโลยีดิจิทัล	เป้าหมาย ไตรมาส 1 ทุกเดือน										
	2. จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (Work Flow Chart)	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ									
	กำหนด SLA และ QA for SLA										
	เป้าหมาย ก.พ. - เม.ย.										
	3. วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ									
	เป้าหมาย มี.ค. - พ.ค.										
	4. นำเสนอขออนุมัติ ผวก. เพื่อดำเนินการ	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ									
	เป้าหมาย มิ.ย.										
	5. ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ									
	ที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ										
	เป้าหมาย เดือนเม.ย., ก.ค., ต.ค. และ ธ.ค.										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย	IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้	3.1 จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL7-9	ระดับ 5
ทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	ประโยชน์		TRL 6 จำนวน 2 ชิ้น
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้	6.1 จำนวนนวัตกรรมในระดับ (รอ ผวพ กำหนด)	7.1ชิ้นงาน (รอ ผวพ กำหนด)
	ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ		
	ขององค์กร		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 25 งานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัย	1. คัดเลือกงานวิจัยนวัตกรรม(จำนวนชิ้น)	-		-		-		1 ชิ้น		ผวธ(ภ4)	ผวธ(ภ4)
ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ	รอ ผวพ กำหนด พิจารณาคัดเลือกผลงาน										
ขององค์กร	วิจัย/สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม/กระบวนการงานในระดับ										
	สายงานการไฟฟ้าภาค 4										
	2.สรุปรายงานผลการคัดเลือก ให้ฝ่ายวิจัยและ	-		-		-		1 ครั้ง		ผวธ(ภ4)	ผวธ(ภ4)
	พัฒนาระบบไฟฟ้า(ผวพ.) ,สายงานวางแผนและ										
	พัฒนาระบบไฟฟ้า (ว.)										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่

มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง

นวัตกรรม

ลิ้งค์

4. เป้าหมาย

4.1 ระดับ 5 จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานจำนวน 2 ชิ้น

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่

มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 กระบวนการที่มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้ง

นวัตกรรม

ลิ้งค์

7. เป้าหมาย

7.1ชิ้นงาน (รอ ผฟพ กำหนด)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 26 งานส่งเสริม วิจัย พัฒนา	1.จัดทำแผนและกำหนดโครงสร้างด้าน	1 ครั้ง		-		-		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
นวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล	นวัตกรรม (ครั้ง)									คณะทำงาน	
	2.ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลงานวิจัย	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมกระบวนการของ กฟผ. (ครั้ง)									คณะทำงาน	
	3.จัดประกวดผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม	-		-		1 ครั้ง		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	กระบวนการ เพื่อคัดเลือกผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์									คณะทำงาน	
	นวัตกรรม กระบวนการ และสรุปผล ครั้ง										
	4.นำนวัตกรรมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ	-		1 ครั้ง		-		-		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	TRL3 ขึ้นไป มาขยายผล กฟผ. ละ 1ชิ้นงาน									คณะทำงาน	
	5.สรุปรายงาน ประเมินผลการดำเนินการประจำปี (ครั้ง)	-		-		-		1 ครั้ง		กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
										คณะทำงาน	

4. เป้าหมาย

คะแนน 80-100 หรือมีคะแนนติด

อันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจ

ทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน

0.0975

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ရိပ်ဖလ 100

7 1979 1989 1999

၈၂၁၅၅၂၂၅၀

0.00750

 $\sum_{i=1}^n \log p_i = 1.00$

Page 10

ප්‍රථමයෙන්

Figure 5

2010 5

45

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) ด้านเรียนรู้และพัฒนา	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
	2. รายงานผลการใช้กระดาษ โดยในไตรมาส 1 และ 2 ให้รายงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		คณะทำงาน	คณะทำงาน
	ผลการดำเนินงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส และตั้งแต่เดือน									SEPA หมวด1	SEPA หมวด1
	ก.ค.-ธ.ค. 2562 ให้รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน ภายในวันที่ 10									กฟต.3	กฟต.3
	ของเดือนถัดไป										
แผนงานหลักที่ 50 โครงการประชารัฐร่วมใจ	1. แต่งตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง		-		-		-		กบข.	กบข.
ลดไฟฟ้า	2. คัดเลือกพื้นที่เป้าหมายที่ดำเนินการโครงการ	1 ครั้ง		-		-		-			
	3. ประสานงานกับส่วนท้องถิ่นเรื่องการตัดต้นไม้	1 ครั้ง		-		-		-			
	4. สำรวจต้นไม้เป้าหมาย/เสาหรือต้นไม้ที่มีเถาวัลย์	1 ครั้ง		-		-		-			
	5. จัดทำแผนร่วมกันระหว่าง กฟภ. กับ ท้องถิ่น	1 ครั้ง		-		-		-			
	6. ดำเนินการตัดต้นไม้ร่วมกันระหว่าง กฟภ. กับ ท้องถิ่น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	7. เชิญชวนประชาชนเข้าร่วมเครือข่าย "ประชารัฐร่วมใจ	-		1 ครั้ง		-		-			
	ลดไฟฟ้า" ผ่านกลุ่มไลน์ หรือช่องทางอื่นๆ										
	8. ติดตามประเมินผลโครงการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Enabler for Development and Growth

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.5 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.

4.6 ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ของผู้บริหาร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.4 ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ของผู้บริหาร

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

ระดับ 4.10

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.10

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 33 แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า	1. พัฒนาระบบให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร	1 ครั้ง		-		-		-		กรท.,กบล.	กรท.,กบล.
และปรับปรุงฐานข้อมูลองค์กร เพื่อการบริหารจัดการด้วย	PEA Smart Plus ระยะที่ 2 และประชาสัมพันธ์เชิงรุกเชิญชวน										
เทคโนโลยีดิจิทัล (เชื่อมโยงกับ SO2 และ SO3)	ลูกค้า Download ใช้										
	2. จัดทำแผนงานการปรับปรุง	-		1 ครั้ง		-		-			
	เป้าหมาย มี.ค. - มิ.ย.										
	3. นำเสนอคณะกรรมการฯ ที่เกี่ยวข้อง	-		-		1 ครั้ง		-			
	เป้าหมาย ก.ค. - ก.ย.										
	4. ขยายผลและติดตามผลการพัฒนาบูรณาการกระบวนการ	-		-		-		1 ครั้ง			
	และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล										
	เป้าหมาย ต.ค. - ธ.ค.										
	5. ขยายผลและพัฒนา Application เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	และเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร										