

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 6.60
32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำ การ	รวม		
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการสร้างรายได้ธุรกิจเสริม	1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปี 2560 และกำหนดเป้าหมายประจำปี 2561 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง	-		1 ครั้ง		-		-		1 ครั้ง	-	-	-	ผปช.	กบญ.
1) 41030010 รายได้จากการขายหม้อแปลง															
2) 41030990 รายได้จากการขายอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น															
3) 41031010 รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า	2. ชี้แจงแผนงานและเป้าหมาย	1 ครั้ง		-		-		-		1 ครั้ง	-	-	-	ผบธ.	กบด.
4) 41031020 รายได้จากการให้เช่าหม้อแปลง															
5) 41031030 รายได้จากการให้เช่าเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	3. ดำเนินการ/ให้บริการเสริมทางธุรกิจ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบค.	ผบค.,ทุกแผนก
6) 41032030 รายได้ค่าบริการงานด้านฮอตไลน์															กฟส.
7) 41033020 รายได้ค่าตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	4. ติดตามประเมินผลทุกเดือน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง	-	-	-	ผบค.	ผบค.,กฟส.
8) 41033030 รายได้ค่าตรวจสอบระบบไฟฟ้า	ค่าเป้าหมาย กฟผ.ประจำปี 2561 =15,416,623.52บาท														
9) 41035010 รายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟ	ปช.=11,251,761.92 , ทสก.=3,124,742.98 กย.=1,040,118.62														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำ การ	รวม		
10) 41035020 รายได้ค่าบริการวิศวกรรม	5. ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	32%		32%		32%		32%		32%	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.,ผกส.
11) 41039020 รายได้ค่าตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลง	ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม														ฉบับ.,กฟส.
12) 41039030 รายได้ค่าติดตั้ง รื้อถอน ซ่อมแซมหม้อแปลง	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2														
13) 41039090 รายได้ค่าตรวจสอบและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น	เป้าหมายปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32														
14) 41039100 รายได้ค่าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Package)															
15) 41031990 รายได้จากค่าเช่าหรือใช้สินทรัพย์อื่นๆ	6. ควบคุมการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ	90%		90%		90%		90%		90%	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.
	ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา														กฟส.
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90														
	7.เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%		50%		75%		100%		100%	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.
	เป้าหมาย ปี 2561 (ปี 2558-60/3เพิ่ม 5%) รายงานทุกไตรมาส														กฟส.
	ปี 2561 เกณฑ์วัดระดับ 5 (5,561,720.98 บาท)														
	กฟจ.ปช. 3,742,147.39 บาท														
	กฟส.ทสภ. 1,182,897.10 บาท														
	กฟส.กย. 636,676.49 บาท														
	01 ตรวจสอบเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2562	-		-		-		100%		100%	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2561														กฟส.
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารบนเสาไฟฟ้า	100%		-		-		-		100%	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.,ฉบับ.
	ของปี 2561 ภายในไตรมาสที่1														กฟส.
	03 สุ่มตรวจนับจำนวนเสาไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ของการเรียกเก็บ	3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		3 แห่ง		12 แห่ง	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.
	ค่าบริการเช่าพาดสาย														กฟส.
	เป้าหมาย สุ่มตรวจไตรมาสละ 1 กฟพ.จุดรวมงาน														
	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	20%		40%		70%		100%		100%	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระ														กฟส.
	ให้ได้ 100%														
	9. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	20%		40%		70%		100%		100%	-	-	-	ฉบับ.	ฉบับ.
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีปัจจุบันให้ได้ 100%														กฟส.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Satisfying Existing Customers

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุก

กลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

2.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม

SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.28

ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

2.2.2 กลุ่มพาณิชย์

2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

2.2.4 กลุ่มอื่นๆ

2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

2.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม

SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.41

ระดับ 4.33

ระดับ 4.36

ระดับ 4.32

ระดับ 4.28

ร้อยละ 100

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	03 การเยี่ยมเยียนลูกค้า													ผบค.	ผบค.,ผบป.
	03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ														กฟส.
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ														KAM
	เป้าหมาย ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	6 ราย		6 ราย		6 ราย		6 ราย		24 ราย					
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-		1 ครั้ง				ผบค.	ผบค.
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง														
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบค.	ผบค.
	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง					กฟส.
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข														
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value	10%		45%		80%		100%		100%				ผบค.	ผบค.,ผบป.
	เป้าหมาย กฟจ.ปช. จำนวน 4 ราย (แยกรายไตรมาส)	1		1		1		1		4					กฟส.
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ	10%		45%		80%		100%		100%				ผบค.	ผบค.,ผบป.
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย (แยกรายไตรมาส)	2		7		7		4		20 ราย					กฟส.
	กฟจ.ปช. จำนวน 20 ราย														
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่													ผบค.	ผบค.,ผบป.
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง		-		-		-							กฟส.
	ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)														KAM
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา					9 แห่ง									
	กฟต.1 จำนวน 9 แห่ง (พบ.,รบ.,สส.,ปช.,ชพ.,รณ.,หน.,พธ.,ขอ.,)														
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง					
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account													ผบค.	ผบป.,KAM
	05.1.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง					กฟส.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	2. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผลส.	กบส.
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP													กฟอ.พธร.	กฟอ.พธร.
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผลส.	กบส.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง														
	กฟข.1 2 ครั้ง														
	4. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผบค.	KAM
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง														
	กฟฟ.ละ 2 ครั้ง/ปี														
	5. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAM ของ ภาค 4	-		-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง				ผบค.	KAM
	01 ติดตามผลหลังจากการสัมมนา เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนากิจกรรมลูกค้า														
	สัมพันธ์ ทุกไตรมาส														
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง														
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM													ผบค.	KAM
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center	-		-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					
	เป้าหมาย (KAM ประจำ กฟฟ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)														
	กฟจ.ปช. 1 ครั้ง (KAM 20 ราย)														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
สรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.	7. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จัดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า														
	เป้าหมาย กฟฟ. ปีละ 1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง				ผบ.ท.	ผบ.ป.,ผบ.ต.
		-		-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กฟส.
	8. เปิดให้บริการ PEA Shop													คณะทำงาน	คณะทำงาน
	เป้าหมาย	(รอคำเป้าหมาย)													
	กฟต.1 - แห่ง														
	** อาจมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์การเปิด Shop ของคณะทำงาน Smart Front Office														
	9. ก่อสร้างสำนักงาน กฟย.แบบ Knockdown	(รอคำเป้าหมาย)												ผย.ท.	ก.ก.ค.
	เป้าหมาย														คณะทำงาน
	กฟต.1 7 แห่ง (กฟฟ.พต,ต.นย.,ปส.,บสน.,นอน.,สรย.,นกว.)														
	10. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผบ.ค.	ผบ.ค.
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส														กฟส.
	11. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผบ.ค.	ผบ.ค.
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน														กฟส.
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 7 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง													ผบค.	ทุกแผนก
ให้กับลูกค้า (2 กิจกรรม)	กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ ภายใน 30 วัน														กฟส.
	(ปฏิทิน) (รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายในเวลาที่กำหนดดังนี้														
	01 IA/IR Chat ภายใน 24 ชั่วโมง (เรื่องเร่งด่วน)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบค.	ทุกแผนก
															กฟส.
	02 ประเด็นทั่วไป พบ ผขฟ.ภายใน 5วัน ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบค.	ทุกแผนก
	ภายใน 30 วัน														กฟส.
	03 ครึ่งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบค.	ทุกแผนก
															กฟส.
	04 สำนวความพึงพอใจภายในหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบค.	ทุกแผนก
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)														กฟส.
	05 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผบค.	ทุกแผนก
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center														กฟส.
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)														
	กฟจปข. 4 ครั้ง														
	2. เปรียบเทียบ ประเมินผลความสำเร็จของ การจัดการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบค.	ทุกแผนก
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน														กฟส.

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มขีดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มขีดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
แผนงานหลักที่ 18 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical / Non-Technical)	1. ประสานงานและนำค่าเป้าหมายที่ได้รับจาก กพฟ. มากระจายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง										ผปร.	กvw.
ตามที่ กพฟ.กำหนด												
	2. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติงานด้าน Technical Losses										ผวว.	กปน.
	01 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน											
	01.1 ชั่วคราว											
	กฟต.1 = - สถานี											
	01.2 ถาวร											
	(ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ)											
	กฟต.1 = - สถานี											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
	2. การตัดจ่ายไฟใหม่ ระบบ 22/33 เควี										ผวว.	กบป.
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1		4		
	3. การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี										ผกส.	กกค.
	กฟต.1 = 4 วงจร-กม.											
	*(เพิ่มค่าเป้าหมายจากแผนฯ4 เดิมไม่มีเป้าฯ)											
	4. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เควี Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV)และ 7 MW (33 kV)										ผวว.	กบป.
	กฟต.1 = 12 ฟีดเดอร์	3		3		3		3		12		
	01 วงจรที่มี VSPP											
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1		1		
	5. ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย										ผวว.	กบป.
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร											
	01 แบบ Fixed											
	กฟต.1 = 1,500 kvar	-		-		1200		300		1,500		
	*(เป้าค่าเป้าหมายจากแผนฯ4 เดิม 3,000 kvar)											
	02 แบบ Switching											
	กฟต.1 = 6,000 kvar	-		1200		2400		2400				
	*(เป้าค่าเป้าหมายจากแผนฯ4 เดิม 12,000 kvar)											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
	6. อื่นๆ											
	01 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ/สายส่ง/ระบบ										ผตบ.	กบช.
	จำหน่าย											
	- สถานีไฟฟ้า											
	- สายส่ง											
	- ระบบจำหน่าย											
	01.1 สถานีไฟฟ้า											
	กฟต.1 = 34 สถานี											
	01.2 สายส่ง											
	กฟต.1 = 685.9 วงจร-กม.	685.9				437.7				685.9		
	*(เป้าหมายจากแผนฯ4 เดิม 709.2 วงจร-กม.)											
	01.3 ระบบจำหน่าย											
	กฟต.1 = 189 ฟีดเดอร์(ผตบ 103 ฟีดเดอร์, กฟจ. 86 ฟีดเดอร์)	102		78		9				189		
	*(เป้าหมายจากแผนฯ4 เดิม 109 วงจร-กม.)											
	02 การแก้ไขค่าป้าชิตอร์ 22/33 เควี ที่หลุดจากระบบให้										ผบอ.	กบช.
	สามารถใช้งานได้											
	กฟต.1 = - ชุด (100% ของ capacitor ที่หลุดจากระบบ)	100%		100%		100%		100%				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
	7. การคำนวณ Technical Loss ปีละ 1 ครั้ง										ผว.	กบ.
	ตามบันทึกเลขที่ กจพ.394/2560 ลว. 26 พ.ค.2560											
	ตามที่เกิดขึ้นจริง											
	กฟต.1 = 33 สถานี	-		-		-		1				
	8. การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดัน										ผว.	กบ.
	และจัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์/เขต)											
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	1		1		1		1		4		
	9. หม้อแปลงจำหน่าย											
	01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง)										ผบ.	ผบ.
	กฟต.1 = 210 เครื่อง	30		60		60		60		210		กฟส.
	หมายเหตุ = รวบรวมเป้าหมายของ กฟจ.ปช.											
	02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม											
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง)											
	กฟต.1 = เครื่อง											
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ										ผบ.	ผบ.
	(เครื่อง)											กฟส.
	กฟต.1 = 40 เครื่อง	10		10		10		10		40		
	หมายเหตุ = รวบรวมเป้าหมายของ กฟจ.ปช.											
	10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
	01 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)											
	กฟต.1 = 40 วงจร-กม.	10		10		10		10		40	ผปบ.	ผปบ.
	หมายเหตุ = รวบรวมเป้าหมายของ กฟจ.ปช.											กฟส.
	02 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)											
	กฟต.1 = 60 วงจร	15		15		15		15		60	ผปบ.	ผปบ.
	หมายเหตุ = รวบรวมเป้าหมายของ กฟจ.ปช.											กฟส.
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย											
	กฟต.1 = 20 วงจร-กม.	5		5		5		5		20	ผปบ.	ผปบ.
	หมายเหตุ = รวบรวมเป้าหมายของ กฟจ.ปช.											กฟส.
	04 การติดตั้ง Capacitor แรงต่ำ (kvar)											
	กฟต.1kvar											
	05 การตรวจสอบ/สับเปลี่ยนคาปาซิเตอร์แรงต่ำที่ติดตั้งอยู่											
	เดิมให้สามารถใช้งานได้ (ทุกชุด)											
	กฟต.1ชุด											
	11. สรุปรายงานผลการดำเนินการข้อ 1-10 ทุกไตรมาส	1		1		1		1		4	ผกส.,ผปบ.	ผกส.,ผปบ.
												กฟส.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
	12. การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ										ผบ.ป.	ผบ.ป.,ผมต.
	ด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses											กฟส.
	โดยดำเนินการให้เป็นไปตามตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 9 มี.ค.											กฟย.นอน.
	2560 การนำโปรแกรมสารสนเทศ U-CUBE เพื่อการจัดการจาก											
	หน่วยการใช้ไฟฟ้า มาใช้ในการควบคุมการจัดการเกี่ยวกับการ											
	ลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าและกำหนดเป็นค่าเกณฑ์วัด											
	ในการควบคุมการดำเนินงาน และ บันทึกเลขที่ กมต(บท) 2471											
	/2560 ลงวันที่ 22 พค 2560											
	01 การบริหารจัดการมิเตอร์ที่ติดตั้ง 100% ที่ผิดปกติ										ผมม.	กบส.
	กฟต.1 - เครื่อง(100% ตามจำนวนตรวจพบตามรอบการอ่านหน่วยประจำเดือน)											
	02 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า											กฟต.1
	กฟต.1 = 1 สถานี (สฟฟ.ขอ.2)											คณะทำงาน
	*(รอข้อมูล ผบ.พ.)											

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

HR Capital

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

(HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ

4.2 Engagement Score

4.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ

Competency ที่คาดหวัง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ

4.2 Engagement Score

4.3 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ

Competency ที่คาดหวัง

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
แผนงานหลักที่ 23 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและ	1. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน											
ความผูกพันของบุคลากร	ต้องการ ไม่น้อยกว่าที่ปรึกษากำหนด											
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 46)												
	<u>กิจกรรมตามแผน กพท. ปี 2561</u>											
	1. รวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง		กอก.
	และความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มจากหลากหลาย											
	ช่องทางทั้งที่เป็นทางการ(จากผลสำรวจ) และช่องทางอื่นๆ											
	รวมถึงตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร											
	2. ติดตามการดำเนินงานตามแผนยกระดับความพึงพอใจและ			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง		
	ความผูกพันของบุคลากร											
แผนงานหลักที่ 24 แผนการพัฒนาบุคลากร	1. อบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และบรรษัทภิบาล	1 รุ่น								1 รุ่น		กอก.
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 47)	(180 คน)											
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน (1วัน)											
	พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-5											
	2. อบรมจิตวิทยาการบริการ (180 คน)			1 รุ่น						1 รุ่น		กอก.
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน 2 วัน											
	<u>พนักงานFront Office</u>											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
	3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office (240 คน)	1 รุ่น		1 รุ่น						2 รุ่น		กอก.
	เป้าหมาย เขตละ 2 รุ่นๆ ละ 40 คน (2วัน)											
	กฟฟ.ที่ได้รับการคัดเลือก กฟผ. จำนวน 2 แห่ง											
	4. อบรมหลักสูตร KM FACILITATOR (180 คน)			1 รุ่น						1 รุ่น		กอก.
	เป้าหมาย เขตละ 1 รุ่นๆ ละ 60 คน (2วัน)											
	ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง											
	5.อบรมหลักสูตร KM LEADER (90คน)	1 รุ่น		1 รุ่น						2 รุ่น		ผวธ.(ภ4)
	เป้าหมาย 2 รุ่นๆละ 45คน (1วัน)											
	อช.,อฝ.,อก.,ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3											
แผนงานหลักที่ 25 แผนการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้	1. จัดทำองค์ความรู้ (KM) ดังนี้	100%		100%		100%		100%		100%		กฟต.1
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 48)	01 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน											(คณะกรรมการ)
	02 ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน											
	03 ตรวจสอบประเมิน ทบทวน และปรับปรุงคู่มือ											
	การปฏิบัติงาน											
	04 การคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อนำขึ้นระบบ KMS											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561									ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ผล	ไตรมาส 2	ผล	ไตรมาส 3	ผล	ไตรมาส 4	ผล	รวม		
แผนงานหลักที่ 26 แผนงานด้านการบริหารความเสี่ยง ของสายงาน	1. จัดตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง								1 ครั้ง	เลขา	คณะทำงาน
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 49)	2. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสายงานฯ	1 ครั้ง								1 ครั้ง		กฟต.1-3
	3. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		(คณะกรรมการ)
	เป้าหมาย มีการดำเนินการครบถ้วนทุกไตรมาส											
แผนงานหลักที่ 27 แผนงานด้านการควบคุมภายใน ของสายงาน	1. จัดตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง							1 ครั้ง	เลขา	คณะทำงาน
											ควบคุมภายใน	ควบคุมภายใน
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 50)	2. จัดทำแผนควบคุมภายในของสายงานฯ	1 ครั้ง								1 ครั้ง		กฟต.1-3
	3. ติดตามและประเมินผล	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		(คณะกรรมการ)
	4. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		