แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านเป้าหมายองค์กร
(Goal)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่า 30,101 ล้านบาท

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP)
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)µ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่า -5,559 ล้านบาท
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่าร้อยละ 96
-ไม่มากกว่า 3,504.242 ล้านบาท

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
1. แผนควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามค่าเกณฑ์วัดของ กปง.	หน่วยงาน					กซข.
	กฟฉ.1 1,228.219 ล้านบาท	ในสังกัด	25%	50%	75%	100%	
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 79.868 "						
1. แผนควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ต่อ)	1.2 เร่งรัดการบันทึกระยะเวลาปฏิบัติงานจริง(TIME CONFIRM) ในระบบ	หน่วยงาน					กบญ.
	SAP-PS และ WMS(ZW01และ ZW02)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 101.281 ล้านบาท	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 5.692 "						
2. แผนบริหารจัดเก็บหนี้	2.1 จัดเก็บลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้ารวมทุกประเภท ตามที่ กกง. กำหนด	หน่วยงาน					กซข.
	กฟฉ.1 27 วัน	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	2.2 เร่งรัดลดลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่โอนหักเงินประกันแล้ว	หน่วยงาน					กซข.
	ให้ได้ 20% ของลูกหนี้ฯ (บัญชี 121) ณ 31 ธ.ค.2558	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 ดำเนินการลดให้ได้ 20% ของลูกหนี้ฯ ณ 31 ธ.ค.2558	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 0.860 ล้านบาท						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านเป้าหมายองค์กร
(Goal)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่า 30,101 ล้านบาท

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP)
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)µ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่า -5,559 ล้านบาท
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่าร้อยละ 96
-ไม่มากกว่า 3,504.242 ล้านบาท

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
2. แผนบริหารจัดเก็บหนี้ (ต่อ)	2.3 จัดเก็บลูกหนี้ค่าสมทบพาดสายสื่อสาร ณ 31 ธ.ค. 2558 ให้ได้ 100%	หน่วยงานในสังกัด กฟฉ.1					กซข.
	กฟจ.สกลนคร 35.124 ล้านบาท						
2. แผนบริหารจัดเก็บหนี้ (ต่อ)	2.4 จัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วน	หน่วยงานในสังกัด กฟฉ.1					กซข.
	กฟฉ.1 ดำเนินการให้ได้ 100 % ของค่าละเมิดฯ						
	กฟจ.สกลนคร 5.226 ล้านบาท						
2. แผนบริหารจัดเก็บหนี้ (ต่อ)	2.5 จัดเก็บลูกหนี้ค่าเช่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วน 100%	หน่วยงานในสังกัด กฟฉ.1					กซข.
	2.5.1 ข้อมูลจากการสำรวจค่าเช่าพาดสาย ณ วันที่ 31 ธ.ค.2558						
	กฟฉ.1 ดำเนินการให้ได้ 100 %						
	กฟจ.สกลนคร 8.803 ล้านบาท						
2. แผนบริหารจัดเก็บหนี้ (ต่อ)	2.5.2 จัดเก็บลูกหนี้ค่าเช่าพาดสายที่เพิ่มขึ้นในระหว่างปี 2559	หน่วยงานในสังกัด กฟฉ.1					กซข.
	กฟฉ.1 ดำเนินการให้ได้ 100 %						
	กฟจ.สกลนคร 8.803 ล้านบาท						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง) ด้านเป้าหมายองค์กร

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 (Goal)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่า 30,101 ล้านบาท

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP)
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)µ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่า -5,559 ล้านบาท
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่าร้อยละ 96
-ไม่มากกว่า 3,504.242 ล้านบาท

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
3. แผนติดตามและสรุปรายงานผลการเบิกจ่ายงบลงทุน	3.1 ติดตามผลการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบลงทุน / งบโครงการ)	หน่วยงาน					กซข.
	กฟฉ.1 ไตรมาส 1 ร้อยละ 10 , ไตรมาส 2 ร้อยละ 30	ในสังกัด					
	ไตรมาส 3 ร้อยละ 70 , ไตรมาส 4 ร้อยละ 100	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 22.601 ล้านบาท		10%	30%	70%	100%	
3. แผนติดตามและสรุปรายงานผลการเบิกจ่ายงบลงทุน	3.2 ติดตามผลการเบิกจ่ายงบสำรองกรณีเร่งด่วน (งบ 20 ล้านบาท)	หน่วยงาน					กซข.
	กฟฉ.1 ดำเนินการให้ได้ 100% ภายในไตรมาส 3	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 0.892 ล้านบาท						
4. แผนพัฒนาค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์ EVM ภาค 2	4.1 บริหารจัดการค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ ของสายงานการไฟฟ้า	หน่วยงาน					กบญ.
	ภาค 2 ให้ได้เป้าหมายระดับ 5	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 -2,498 ล้านบาท	กฟฉ.1					
	4.2 เพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริม						
		หน่วยงาน					กบญ.
	กฟจ.สกลนคร 29.50 ล้านบาท	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านเป้าหมายองค์กร

(Goal)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่าใช้จ่าย CPI-X

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP)
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)µ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่า 30,101 ล้านบาท

7. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า -5,559 ล้านบาท
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
-ไม่มากกว่าร้อยละ 96
-ไม่มากกว่า 3,504.242 ล้านบาท

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
5. แผนเร่งรัดผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	5.1 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านธนาคาร ให้ได้	หน่วยงาน					กซข.
ผ่านธนาคาร	50% ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินหักบัญชีธนาคาร เดือน ธ.ค.58	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 ร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินหัก	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 807 ราย						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ด้านลูกค้า

(Customer Value Preposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร — 4. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัย — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรม — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- **การลดจำนวนข้อร้องเรียน — ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน — 7. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์μ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรมμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน — ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
1. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด	1.1 ประชุมชี้แจง ถ่ายทอด "ลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดเป้าหมาย"	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	สู่ระดับปฏิบัติการ โดยกำหนดแผนงานและเป้าหมายให้สอดคล้องกับ	ในสังกัด					
	แผนแม่บทบริการลูกค้าตามกลุ่มลูกค้าและตลาดเป้าหมายให้	กฟฉ.1					
	ครบถ้วนทุกหน่วยงาน (ครั้ง)						
	กฟฉ.1 1 ครั้ง				/		
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.1 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความ	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	คาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2558 แต่ละช่องทาง	ในสังกัด					
	เพื่อไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน	กฟฉ.1					
	- รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า (VOC-04-003)						
	- ข้อเสนอแนะจาก 1129 Call Center (VOC-06-001)						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือนไตรมาส 1						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ด้านลูกค้า

(Customer Value Preposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร 4. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
กลุ่มพาณิชย์	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
กลุ่มอุตสาหกรรม	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
กลุ่มอื่นๆ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน	**ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน 7. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
กลุ่มพาณิชย์μ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
กลุ่มอุตสาหกรรมμ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
กลุ่มอื่นๆμ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.2 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้าและกลุ่ม (ความต้องการ	หน่วยงาน					กบล.
	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559 แต่ละช่องทาง	ในสังกัด					
	เพื่อไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน	กฟฉ.1					
	2.2.1 ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (VOC-03-005)						
	2.2.2 รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า (VOC-04-003)						
	2.2.3 ข้อเสนอแนะจาก 1129 Call Center (VOC-06-001)						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือนไตรมาส						
	2.2.4 ข้อมูลลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	หน่วยงาน					กบล.
	(VOC-CRM-001)	ในสังกัด					
	- การบริหารลูกค้ารายสำคัญ	กฟฉ.1					
	- การเยี่ยมเยือนลูกค้า						
	- การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่						
	กฟฉ.1						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Preposition)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร — 4. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัย — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรม — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- **การลดจำนวนข้อร้องเรียน — ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน — 7. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์μ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรมμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน — ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ	3.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	หน่วยงาน					กบล.
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	ในสังกัด					
(SEPA หมวด 3)	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	กฟฉ.1					
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. 6 ราย/ไตรมาส						
	(เขตละ 6 ราย/ไตรมาส,กฟฟ.จุดรวมงานละ 6 ราย/ไตรมาส)						
	กฟฉ.1 96 ราย/ไตรมาส						
	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความ	หน่วยงาน					กบล.
	ต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้	ในสังกัด					
	คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	3.3 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความ	หน่วยงาน					กบล.
	ต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง	ในสังกัด					
	ประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ด้านลูกค้า

(Customer Value Preposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร 4. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- **การลดจำนวนข้อร้องเรียน** **ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน 7. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์μ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรมμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ	3.4 เพิ่มจำนวนลูกค้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง	หน่วยงาน					กบล.
	ประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปผลสัดส่วนการกดประเมินเทียบกับ	ในสังกัด					
	จำนวนคิวทั้งหมด (Smile Box) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายระบบไฟฟ้า	4.1 รวบรวมและสรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	แยกเป็นพื้นที่ <u>ด้านแรงดันไฟฟ้า</u> ที่จุดซื้อขาย แยกแต่ละระบบแรงดัน	ในสังกัด					
	ปี 2558	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1						
	4.2 รวบรวมและสรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย	หน่วยงาน					กบล.
	แยกเป็นพื้นที่ <u>ด้านความเพียงพอ</u> ปี 2558	ในสังกัด					
	- งานขยายเขตใหม่ 500 kVA ขึ้นไป	กฟฉ.1					
	- งานโครงการ (คฟม, คขก. คฟก)						
	- รายงานโหลดสูงสุด (แยกตามสถานี)						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ด้านลูกค้า
(Customer Value Preposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร — 4. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัย — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรม — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- **การลดจำนวนข้อร้องเรียน — ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน — 7. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์μ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรมμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆμ — ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน — ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
5. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า	5.1 วิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของลูกค้า และดำเนินการ	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	สนับสนุนลูกค้า การทำธุรกรรมที่สำคัญ พร้อมกำหนดแผนการ	ในสังกัด					
	ปรับปรุงพัฒนาช่องทางการขอใช้ไฟและช่องทางผ่านสำนักงาน	กฟฉ.1					
	PEA, PEA Shop ฯลฯ						
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 4						
	5.2 ดำเนินการเปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) ตามแผนงาน	หน่วยงาน					กบล.
	ปี 2559	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 3 แห่ง	กฟฉ.1					
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	กฟฉ.1 409 ราย/ปี	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 18 "						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

(Customer Value Preposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร 4. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
กลุ่มพาณิชย์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
กลุ่มอุตสาหกรรม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
กลุ่มอื่นๆ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- **การลดจำนวนข้อร้องเรียน** **ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน 7. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
กลุ่มพาณิชย์μ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
กลุ่มอุตสาหกรรมμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
กลุ่มอื่นๆμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	6.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของ	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	หน่วยงาน (รผก.(ภ2), อข.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อมสรุปรายงานความ	ในสังกัด					
	ต้องการและแนวทางแก้ไข	กฟฉ.1					
	รผก.(ภ2) 1 ราย/ไตรมาส						
	กฟฉ.1 (อข., ผจก., กฟฟ.1-3) 93 ราย/ไตรมาส						
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	6.3 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการ ลูกค้า	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม	ในสังกัด					
	BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 6.1) ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 409 ราย/ปี						
	กฟจ.สกลนคร 18 "						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Preposition)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร 4. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
กลุ่มพาณิชย์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
กลุ่มอุตสาหกรรม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
กลุ่มอื่นๆ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน 7. เป้าหมาย
- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
กลุ่มพาณิชย์μ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
กลุ่มอุตสาหกรรมμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
กลุ่มอื่นๆμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	6.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	กฟฉ.1 1 ครั้ง	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและ	7.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า	หน่วยงาน					กบล.
การบริการขององค์กร	ที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 20 ล้านบาทต่อเดือน ขึ้นไปไม่เกินปีละ 2 ครั้ง	ในสังกัด					
(SEPA หมวด 3)	กฟฉ.1 10 ราย	กฟฉ.1					
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและ	7.2 ดำเนินการขยายผลการลงทะเบียนขอใช้บริการ SMS	หน่วยงาน					กรท.
การบริการขององค์กร	แจ้งค่าไฟฟ้า และข่าวสารต่างๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 เทียบกับปี 2558	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 10,579 "						
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและ	7.3 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	หน่วยงาน					กบล.
การบริการขององค์กร	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฉ.1					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า

(Customer Value Preposition)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร 4. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- **การลดจำนวนข้อร้องเรียน** **ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน 7. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์μ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรมμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
8.แผนงานส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Envionment)	8.1 ดำเนินการตรวจวัดและเสนอแนะการจัดการพลังงานสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม	หน่วยงานในสังกัด					กวว.
	กฟฉ.1 6 แห่ง	กฟฉ.1					
9.ระดับความสำเร็จของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	9.1 สายงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	หน่วยงานในสังกัด					กบล.
	กฟฉ.1 ร่วมจัดทำแผนงาน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 30 มิ.ย.2559	กฟฉ.1					
	9.2 ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	หน่วยงานในสังกัด					กบล.
	กฟฉ.1 รายงานผลจัดทำแผนงาน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน	กฟฉ.1					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ด้านลูกค้า

(Customer Value Preposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร 4. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรม ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- **การลดจำนวนข้อร้องเรียน** **ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า**

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน 7. เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานกา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85
  - กลุ่มบ้านอยู่อาศัยμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.60
  - กลุ่มพาณิชย์μ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 82.60
  - กลุ่มอุตสาหกรรมμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 86.00
  - กลุ่มอื่นๆμ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85.40
- การลดจำนวนข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนไม่มากกว่า 487 เรื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
	9.3 จำนวนข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	หน่วยงาน					กบล.
	กฟฉ.1 ควบคุมจำนวนข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	ในสังกัด					
	ไม่เกิน 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี	กฟฉ.1					
	9.4 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน่วยงาน					กบล.
	กฟฉ.1 ควบคุมประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ได้ร้อยละ 100	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- Inventory Turnover μ
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- Inventory Turnover μ
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 2.05 รอบ/ปี
-ไม่น้อยกว่าระดับ 5
7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 2.05 รอบ/ปี
-ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
1. แผนปรับปรุงการบริหารพัสดุ	1.1 เร่งรัดนำพัสดุคงคลังไม่เคลื่อนไหวล้าสมัยไปใช้งานดัดแปลง	หน่วยงาน					กบญ.
	ใช้งานและหรือจำหน่ายออกจากบัญชี	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 ร้อยละ 30	กฟฉ.1					
	รวม กฟฉ.1 30 ร้อยละ		30%	30%	30%	30%	
	กฟจ.สกลนคร 30 "						
	(คณะทำงานบริหารพัสดุ จะเป็นผู้กำหนดค่าเป้าหมาย)						
2. แผนงานบริหารกำไรให้มีประสิทธิภาพตาม	2.1 เร่งรัดการปิดงานก่อสร้างและขึ้นทรัพย์สิน งบผู้ใช้ไฟ(งบ C) ในส่วน	หน่วยงาน					กบญ.
วัตถุประสงค์ขององค์กร	กฟฉ.1 ดำเนินการงานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2559 (งบผู้ใช้ไฟทุกประเภท)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 มูลค่าการปิดงานได้สำหรับงานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2559 ให้ได้ 100%	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 331 งาน		100%	100%	100%	100%	
2. แผนงานบริหารกำไรให้มีประสิทธิภาพตาม	2.2(1) เร่งรัดการปิดงานก่อสร้างและขึ้นทรัพย์สิน งบผู้ใช้ไฟ (งบ C)	หน่วยงาน					กบญ.
วัตถุประสงค์ขององค์กร (ต่อ)	ในส่วน กฟฉ.1 ดำเนินการงานที่เกิดขึ้นใน ปี 2559 ที่มีการ	ในสังกัด					
	เปิดงานแล้วภายในไตรมาส 1-2 (งบผู้ใช้ไฟทุกประเภท)	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 มูลค่าการปิดงานได้สำหรับงานที่เกิดขึ้นในปี 2559						
	ที่มีการปิดงานแล้วภายในไตรมาส 1-2 ให้ได้ 90%						
	กฟจ.สกลนคร 220 งาน		90%	90%	90%	90%	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- Inventory Turnover μ
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- Inventory Turnover μ
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 2.05 รอบ/ปี
-ไม่น้อยกว่าระดับ 5
7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 2.05 รอบ/ปี
-ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
2. แผนงานบริหารกำไรให้มีประสิทธิภาพตาม	2.2(2) เร่งรัดการปิดงานก่อสร้างและขึ้นทรัพย์สิน งบผู้ใช้ไฟ (งบ C)	หน่วยงาน					กบญ.
วัตถุประสงค์ขององค์กร (ต่อ)	ในส่วน กฟฉ.1 ดำเนินการงานที่เกิดขึ้นใน ปี 2559 ที่มีการ	ในสังกัด					
	เปิดงานแล้วภายในไตรมาส 3-4 (งบผู้ใช้ไฟทุกประเภท)	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 มูลค่าการปิดงานได้สำหรับงานที่เกิดขึ้นในปี 2559						
	ที่มีการปิดงานแล้วภายในไตรมาส 3-4 ให้ได้ 30%						
	รวม กฟฉ.1 30 %				30%	30%	
	กฟจ.สกลนคร 30 งาน						
2. แผนงานบริหารกำไรให้มีประสิทธิภาพตาม	2.3 เร่งรัดการปิดงานก่อสร้างและขึ้นทรัพย์สิน งบลงทุน (I)	หน่วยงาน					กบญ.
วัตถุประสงค์ขององค์กร (ต่อ)	งบโครงการ เช่น คฟม, คฟก. และ คขก. ในส่วน กฟฉ.1 ดำเนินการ	ในสังกัด					
	งานที่เกิดขึ้นก่อน ปี 2558	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 มูลค่าการปิดงานได้สำหรับงานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2558 ให้ได้ 100%						
	กฟจ.สกลนคร 22 งาน		100%	100%	100%	100%	
2. แผนงานบริหารกำไรให้มีประสิทธิภาพตาม	2.4 เร่งรัดการปิดงานก่อสร้างและขึ้นทรัพย์สิน งบลงทุน (I)	หน่วยงาน					กบญ.
วัตถุประสงค์ขององค์กร (ต่อ)	งบโครงการ เช่น คฟม, คฟก. และ คขก. ในส่วน กฟฉ.1 ดำเนินการ	ในสังกัด					
	งานที่เกิดขึ้นใน ปี 2558	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 มูลค่าการปิดงานได้สำหรับงานที่เกิดขึ้นในปี 2558 ให้ได้ 90%						
	กฟจ.สกลนคร 72 งาน		90%	90%	90%	90%	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ

เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ด้านกระบวนการภายใน

(Internal Process)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร 4. เป้าหมาย

- Inventory Turnover μ - ไม่น้อยกว่า 2.05 รอบ/ปี
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง -ไม่น้อยกว่าระดับ 5

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน 7. เป้าหมาย

- Inventory Turnover μ - ไม่น้อยกว่า 2.05 รอบ/ปี
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง -ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
2. แผนงานบริหารกำไรให้มีประสิทธิภาพตาม	2.5 เร่งรัดการปิดงานก่อสร้างและขึ้นทรัพย์สิน งบลงทุน (I)	หน่วยงาน					กบญ.
วัตถุประสงค์ขององค์กร (ต่อ)	งบโครงการ เช่น คฟม, คฟก. และ คขก. ในส่วน กฟฉ.1 ดำเนินการ	ในสังกัด					
	งานที่เกิดขึ้นใน ปี 2559	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 มูลค่าการปิดงานได้สำหรับงานที่เกิดขึ้นในปี 2559 ให้ได้ 50%						
	กฟจ.สกลนคร 32 งาน		50%	50%	50%	50%	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4. Non-Technical Loss	งานด้านมิเตอร์	หน่วยงาน					กบล.
	4.1 สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ(15 ปีขึ้นไป)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 60,012 เครื่อง	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 3,523 เครื่อง		1,174	1,174	1,175		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.2 ตรวจสอบเครื่องวัด(มิเตอร์)ให้แสดงค่าเที่ยงตรงทุก 3 ปี	หน่วยงาน					กบล.
	ของมิเตอร์ประเภทบ้านอยู่อาศัย	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 662,210 เครื่อง	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 48,930 เครื่อง		16,310	16,310	16,310		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.3.1 ตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย (รหัส 88,89)	หน่วยงาน					กบล.
	กฟฉ.1 100%	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 100 %		100%	100%	100%	100%	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.3.2 ตรวจสอบมิเตอร์ หน่วยเท่ากัน 3 เดือน	หน่วยงาน					กซข.
	กฟฉ.1 100%	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 100 %		100%	100%	100%	100%	
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.4 ตรวจสอบมิเตอร์กลุ่มเสียงละเมิดการใช้ไฟทุกเครื่อง	หน่วยงาน					กบล.
	(จำนวนกลุ่มเสียง+สถิติมิเตอร์ละเมิดปีก่อน)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 500 เครื่อง	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 24 เครื่อง		8	8	8		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.5 ตรวจสอบไฟสาธารณะทุกเครื่อง (จำนวนมิเตอร์ติดตั้งของปีก่อน)	หน่วยงาน					กซข.
	- มิเตอร์ไฟทางหลวง	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 2,453 เครื่อง	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 229 เครื่อง		76	76	77		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	มิเตอร์ไฟสาธารณะหน่วยงานท้องถิ่น						กซข.
	กฟฉ.1 11,488 เครื่อง						
	กฟจ.สกลนคร 669 เครื่อง		223	223	223		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	- ไฟสาธารณะต่อตรง(ตรวจนับจำนวนดวงโคมต่อตรงปีละ 1 ครั้ง)						กซข.
	กฟฉ.1 74,879 ดวงโคม						
	กฟจ.สกลนคร 9772 เครื่อง		3257	3257	3,258		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.6 ปรับปรุงมิเตอร์คว่ำเอียง (ทุกเครื่องที่ตรวจพบ)	หน่วยงานในสังกัด กฟฉ.1					กบล.
	กฟฉ.1 11,100 เครื่อง						
	กฟจ.สกลนคร 800 เครื่อง		267	267	266		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.7.1 ตรวจสอบมิเตอร์แบ่งแดนระหว่างเขต ปีละ 1 ครั้ง	หน่วยงาน					กบล.
	(ตามจำนวนที่ติดตั้ง)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 74 เครื่อง	กฟฉ.1					
	รวม กฟฉ.1 74 เครื่อง		42	32			
	กฟจ.สกลนคร 2 "		2	-			
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.7 ตรวจสอบมิเตอร์แบ่งแดนระหว่าง กฟฟ. ปีละ 1 ครั้ง	หน่วยงาน					กบล.
	(ตามจำนวนที่ติดตั้ง)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 119 เครื่อง	กฟฉ.1					
	รวม กฟฉ.1 119 เครื่อง		58	61			
	กฟจ.สกลนคร 7 "		3	4			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.8 ตรวจสอบมิเตอร์จุดรับซื้อ VSPP ทุกเครื่อง 2 ครั้ง/ ต่อปี	หน่วยงาน					กบล.
	(ตามจำนวนที่ติดตั้ง)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 67 เครื่อง	กฟฉ.1					
	รวม กฟฉ.1 2 เครื่อง		1	1			
	กฟจ.สกลนคร 2 "		1	1			
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.9 ตรวจสอบ และบำรุงรักษามิเตอร์ AMR ทุกเครื่อง	หน่วยงาน					กบล.
	กฟฉ.1 4,866 เครื่อง	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 418 เครื่อง		139	139	140		
	4.10 ตรวจสอบ และแก้ไข ความผิดปกติของมิเตอร์ AMR ทุกเครื่อง	หน่วยงาน					กบล.
	ที่ได้รับการแจ้งเตือนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 100 %	กฟฉ.1	100%	100%	100%	100%	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.11 ตรวจสอบมิเตอร์แรงสูงประกอบ CT , VT ทุกเครื่อง ปีละ 1 ครั้ง	หน่วยงาน					กบล.
	(สถานะสินปี 58) (ตามจำนวนที่ติดตั้ง)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 1,048 เครื่อง	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 49 เครื่อง		16	16	17		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.12 ตรวจสอบมิเตอร์แรงต่ำประกอบ CT ทุกเครื่อง ปีละ 1 ครั้ง	หน่วยงาน					กบล.
	(ไม่รวมมิเตอร์ AMR)(สถานะสินปี 58 ตามจำนวนที่ติดตั้ง)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 3,812 เครื่อง	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 235 เครื่อง		78	78	79		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.13 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุดทุกเครื่อง และบันทึกข้อมูล เข้า ระบบ SAP	หน่วยงาน					กบล.
	ภายในไม่เกิน 30 วัน นับจากวันตรวจพบ (มิเตอร์ 06 จากโปรแกรม LAI)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 100%	กฟฉ.1					
	รวม กฟฉ.1 100 %		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร 100 "						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	4.14 ปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟกรณีที่ตรวจพบหน่วยการใช้ไฟผิดปกติ/	หน่วยงาน					กซข.
	มิเตอร์ชำรุด/มิเตอร์ละเมิด ภายใน 30 วัน	ในสังกัด					
	- มิเตอร์หน่วยการใช้ไฟผิดปกติ	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 100%		100%	100%	100%	100%	
	- มิเตอร์ชำรุด 100%						
	กฟจ.สกลนคร 2,995 "		998	998	999		
4. Non-Technical Loss (ต่อ)	- มิเตอร์ละเมิด 100%						
	กฟจ.สกลนคร 6 เครื่อง		2	2	2		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
5. Technical Loss	5.1 งาน Balance Load	หน่วยงาน					กปบ.
	5.1.1 ตรวจสอบและแก้ไขระบบจำหน่ายแรงสูงที่ Unbalance Phase	ในสังกัด					
	เกิน 10% ขึ้นไป **(จำนวน 5 MW ขึ้นไป)	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 25 Feedder		100%	100%	100%	100%	
	(THA02,04,05,06,SOA05,07,09,KKA04,13,KKC01,05,STT05,NSG01,NNA01,07,UDA04,						
	UDC02,05,LEA04,07,KRA07,SEK01,POA01,BDH01,SBR10)						
	5.1.2 แก้ไข Balance Feeder แรงสูงทุก Feeder ที่จ่ายโหลดเกิน 8 MW						กปบ.
	กฟฉ.1 6 Feeder						
	(CHA05,KKD01,KKD04,KKC01,KKC02,KKC05)			1	3		
5. Technical Loss	5.1.3 แก้ไข Unbalance Load หม้อแปลง 3 เฟส ที่เกิน 20% ทุกเครื่อง						กบล.
	ที่ตรวจพบ (ให้รายงานผลจำนวนหม้อแปลงที่ดำเนินการทุกไตรมาส)						
	กฟฉ.1 2,400 เครื่อง						
	กฟจ.สกลนคร 126 เครื่อง						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ.....

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย
- ไม่มากกว่าร้อยละ .....

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
5. Technical Loss (ต่อ)	5.2 งานก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่าย	หน่วยงาน					กกค.
	5.2.1 ก่อสร้างปรับปรุงเสริมหม้อแปลง (kVA.)	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 15000 kVA	กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 800 kVA.		267	267	266		
5. Technical Loss (ต่อ)	5.2.2 ก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูง						กกค.
	กฟฉ.1 **150 วงจร-กม.**						
	กฟจ.สกลนคร 18.89 วงจร-กม.						
5. Technical Loss (ต่อ)	5.2.3 ก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดำ						กกค.
	กฟฉ.1 120 วงจร-กม.						
	กฟจ.สกลนคร 8.00 **วงจร-กม.**				8		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (ปรับปรุง)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
-

4. เป้าหมาย
-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- การขยายเขตการบริการไฟฟ้า

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 10,181 ครัวเรือน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
7. โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ราษฎร	7.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.)	หน่วยงาน					กบล.,กกค.
	กฟฉ.1 5,770 ครัวเรือน	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 892 ครัวเรือน						
7. โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ราษฎร (ต่อ)	7.2 โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.)	หน่วยงาน					กบล.,กกค.
	กฟฉ.1 90 ครัวเรือน	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 17 ครัวเรือน						
8. โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร	8.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร (คขก.2)	หน่วยงาน					กบล.,กกค.
	กฟฉ.1 260 ครัวเรือน	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	กฟจ.สกลนคร 103 ครัวเรือน						

แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO1 สร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 4.03 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 4.03 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
1. แผนส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร	1.1 ให้ทุกหน่วยงาน กอง/กฟฟ. ติดป้ายวัฒนธรรมองค์กร	หน่วยงาน					กอก.
SEPA หมวด 5	และ ค่านิยมร่วมภายในหน่วยงานทุกกอง / กฟฟ.1-3, กฟส., กฟย.	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 123 แห่ง	กฟฉ.1					
		ฝวธ.(ภ2)					
	1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน	หน่วยงาน					กอก.
	- ประกวดบทความเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร PEA	ในสังกัด					
	(ช่วยเหลือ เกื้อกูล) (ทุกแผนกส่งอย่างน้อย 1 บทความ	กฟฉ.1					
	(จำนวน 1 หน้ากระดาษ A4) คัดเลือกตัวแทน กอง/ กฟฟ.						
	เพื่อประกวดระดับเขต)						
	กฟฉ.1 1 ครั้ง 238 บทความ				238		
	สนง.เขต 51 บทความ				51		
	- กฟจ.สกลนคร 10 บทความ				10		
1. แผนส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร (ต่อ)	1.3 จัดทำแผนการจัดการความรู้ของ กฟข. ประจำปี 2559	หน่วยงาน					กอก.
	กฟฉ.1 ไตรมาส 1 - 4	ในสังกัด					
		กฟฉ.1					
	1.4 ส่งเสริมให้พนักงานจัดทำไฟล์ความรู้ (OPL, OPK, OPA,	หน่วยงาน					กอก.
	Clip VDO) และเพื่อนำไปแชร์ใน KM Center อย่างน้อย	ในสังกัด					
	50 ไฟล์/ เขต	กฟฉ.1					
	กฟฉ.1 50 ไฟล์						
	หมายเหตุ : OPL = One Point Lesson						
	: OPK = One Point Knowledge						
	: OPA = One Point Article						
	กฟฉ.1 50 บทความ			50			
	สนง.เขต 20 บทความ			20			
	- กฟจ.สกลนคร 2 บทความ			2			

แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)
SO1 สร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 4.03 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 4.03 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ 2559 (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ ไตรมาส				12 หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
2. แผน Employee Engagement	2.1 โครงการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับพนักงานที่มีปัญหาสุขภาพ	หน่วยงาน					กอก.
SEPA หมวด 5	กฟฉ.1 1 ครั้ง	ในสังกัด		1			
		กฟฉ.1					
	2.2 จัดอบรมโครงการส่งเสริมสุขภาพจิต	หน่วยงาน					กอก.
	กฟฉ.1 1 ครั้ง	ในสังกัด		1			
		กฟฉ.1					
	2.3 จัดอบรมเทคนิคในการสื่อสาร และการสร้างบรรยากาศใน	หน่วยงาน					กอก.
	การทำงาน	ในสังกัด					
	กฟฉ.1 1 ครั้ง	กฟฉ.1		1			