

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

4. เป้าหมาย

-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-

7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ	1.1 ส่งเสริมการใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> แต่ละหน่วยงานมีปริมาณการใช้กระดาษ ลดลงตามที่ กฟผ. กำหนด (Paperless)	กฟจ.ฉช. กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ทุกแผนก กฟส., กฟย.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> ตรวจสอบวัดพลังงานให้กับหน่วยราชการหรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	2.1 ดำเนินการตรวจวัดพลังงานให้กับหน่วยราชการหรือองค์กร ที่ไม่แสวงหากำไร <u>เป้าหมาย</u> กฟข.ละ 1 แห่ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561 กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้	กฟว.(ก.2)	(2) 0.010	0.010

--	--	--	--	--	--	--	--

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 1.ความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- 3.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- 4.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- 5.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- 6.ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account)
- 7.ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ
ตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.41
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.33
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 1.ความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- 3.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- 4.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- 5.ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- 6.ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account)
7. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ
ตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.41
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.33
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรมดังนี้ 1.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 1.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 2 ราย (เป้า กฟภ.2 36 ราย) - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแผนการดำเนินงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกแผนลงในระบบบริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผล ประจำทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ก.พ.2561 มี.ค. 2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต., ผปบ.ฉช. ผวต.ฉช. ผวต.ฉช. ผวต.ฉช. กบล.(ก2)	(2) 0.876 - - - -	0.876 - - - -
			กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 ลูกค้ายที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 63 ราย (เป้าสายงานฯ 52 ราย) - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแผนการดำเนินงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกแผนลงในระบบบริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟฟ. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผลประจำทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.บค., ปยว. กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ก.พ.2561 มี.ค. 2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้	ผวต., ผปบ.ฉช. ผวต.ฉช. ผวต.ฉช. ผวต.ฉช. กบล.(ก2)	(2) 0.416 - - - -	0.416 - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท (12 แห่ง) ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท (9 แห่ง) ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท (3 แห่ง) ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 24 ราย (เป้าหมายงานฯ 30 ราย) กฟอ.พนท. 8 ราย กฟจ.ฉช. 3 ราย กฟอ.ปลด. 9 ราย กฟอ.ศรช. 4 ราย	กฟจ.ฉช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.ฉช.	(2) 0.075	0.075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแผนการดำเนินงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกแผนลงในระบบบริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟช. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผล ประจำทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 617 ราย - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ - กฟฟ.ชั้น 1-3 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ลงในระบบบริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กฟจ.ฉช. 60 ราย	กฟจ.ฉช. กฟจ.ฉช. กฟจ.ฉช. กฟก.2 กฟจ.ฉช. กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง	<p>ม.ค.-ก.พ.2561</p> <p>มี.ค. 2561</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2561</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2561</p> <div data-bbox="1489 667 1843 727" data-cs="2" data-kind="parent">กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้</div> <div data-kind="ghost"></div> <p>ม.ค.-ก.พ.2561</p> <p>มี.ค. 2561</p>	ผวต.ฉช. ผวต.ฉช. ผวต.ฉช. กบล.(ก2) ผวต.ฉช. พนักงาน KAM	- - - - - - -	- - - - - - -

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. ไตรมาสที่ 1 : กฟจ.ชบ., กฟฟ.บึง, กฟฟ.มตพ. ไตรมาสที่ 2 : กฟอ.บคย., กฟอ.บรบ., กฟอ.กล. ไตรมาสที่ 3 : กฟฟ.มพย., กฟจ.รย., กฟฟ.จท. ไตรมาสที่ 4 : กฟจ.ฉช., กฟอ.ศรช., กฟอ.พนท. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำทุกเดือน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผล ประจำทุกไตรมาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า High ร้อยละ 100 (ปีละ 1 ครั้ง) Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 (2 ปี เยี่ยม 1 ครั้ง) Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 (3 ปี เยี่ยม 1 ครั้ง) <u>หมายเหตุ</u> ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 อ้างถึง ผวธ.(ก3) 736/2560	กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง กฟก.2 กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.ฉช. กบส.(ก2) ผวต.ฉช.	- - (2) 0.823	- - 0.823

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)																				
	<table><tr><td>ประเภทการเป็นลูกค้า</td><td>ก.1</td><td>ก.2</td><td>ก.3</td></tr><tr><td>H</td><td>431</td><td>631</td><td>325</td></tr><tr><td>M</td><td>835</td><td>1,423</td><td>992</td></tr><tr><td>L</td><td>230</td><td>398</td><td>306</td></tr><tr><td>ผลรวมทั้งหมด</td><td>1,496</td><td>2,452</td><td>1,623</td></tr></table> จำนวนลูกค้าเป้าหมาย (High Value Customer) รวม 148 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้ - ประเภทการเป็นลูกค้ากลุ่ม High 57 ราย - ประเภทการเป็นลูกค้ากลุ่ม Midium 81 ราย - ประเภทการเป็นลูกค้ากลุ่ม Low 10 ราย	ประเภทการเป็นลูกค้า	ก.1	ก.2	ก.3	H	431	631	325	M	835	1,423	992	L	230	398	306	ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623					
ประเภทการเป็นลูกค้า	ก.1	ก.2	ก.3																							
H	431	631	325																							
M	835	1,423	992																							
L	230	398	306																							
ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623																							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)																				
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า High ร้อยละ 100 Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 หมายเหตุ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 อ้างถึง ผวธ.(ก3) 736/2560 <table><tr><td>ประเภทการเป็นลูกค้า</td><td>ก.1</td><td>ก.2</td><td>ก.3</td></tr><tr><td>H</td><td>431</td><td>631</td><td>325</td></tr><tr><td>M</td><td>835</td><td>1,423</td><td>992</td></tr><tr><td>L</td><td>230</td><td>398</td><td>306</td></tr><tr><td>ผลรวมทั้งหมด</td><td>1,496</td><td>2,452</td><td>1,623</td></tr></table> 1. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา รวม 337 ราย (กฟจ.ฉช. 148 ราย, กฟอ.บปภ. 167 ราย, กฟอ.พสค. 22 ราย) 2. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ชลบุรี รวม 733 ราย (กฟฟ.มพย. 90 ราย, กฟฟ.จท. 19 ราย, กฟฟ.บส. 30 ราย, กฟจ.ชบ. 137 ราย, กฟอ.พนท. 99 ราย, กฟอ.ศรช. 137 ราย, กฟฟ.บึง 67 ราย , กฟอ.บรบ. 104 ราย, กฟอ.พน. 50 ราย)	ประเภทการเป็นลูกค้า	ก.1	ก.2	ก.3	H	431	631	325	M	835	1,423	992	L	230	398	306	ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623	กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.ฉช.	(2) 1.900	1.900
ประเภทการเป็นลูกค้า	ก.1	ก.2	ก.3																							
H	431	631	325																							
M	835	1,423	992																							
L	230	398	306																							
ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623																							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ระยอง 509 ราย (กฟจ.รย. 38 ราย, กฟอ.กล. 38 ราย, กฟอ.บฉ. 11 ราย, กฟอ.บคย. 44 ราย, กฟฟ.มตพ. 93 ราย, กฟอ.ปลด. 285ราย) 4. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.จันทบุรี และ จ.ตราด รวม 66 ราย (กฟจ.จบ. 34 ราย, กฟจ.ตร. 23 ราย กฟอ.สอต 9 ราย) 1.5 จัดสานเสวนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kV และ ส่วนราชการ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม เป้าหมาย อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง* ภายในไตรมาส 3 หมายเหตุ *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - Chief Executive Officers กฟฟ. ในพื้นที่ กฟก.2 (ลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kV และส่วนราชการ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม) (จำนวนผู้ใช้ไฟ 115kV จำนวน 141 ราย)	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2561	กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.6 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและ การให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผลเพิ่มเติม ทุก กฟจ. (กฟจ.ชบ., กฟจ.รย., กฟจ.จบ., กฟจ.ตร.) - กฟจ.ฉช. (นำร่อง ปี2560) รายงานการดำเนินงานรายงานผลการ ดำเนินงาน ประจำทุกไตรมาส ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3-4 (1) กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำทุกไตรมาส ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส (2) กฟข. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม และรายงานผล ประจำทุกไตร มาส ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง กฟจ.ฉช. กฟส.ปยว. กฟจ.ฉช. กฟส.ปยว. กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ก.ค.-ธ.ค.2561 ก.ค.-ธ.ค.2561	กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ผวต.ฉช. กฟส.ปยว. ผวต.ฉช. กบล.(ก2)	- - - -	- - - -

กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.7 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.7.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม กฟภ.2 จำนวน 40,059 ราย หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายย่อย สถานะ ต.ค. 2560	กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค., ผบป.ฉช. ผบต., ผบง.กฟส.	-	-
	1.7.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค., ผบป.ฉช. ผบต., ผบง.กฟส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.8 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการ จ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/ เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.9 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ภายในเดือน มี.ค.2561 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละ กิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ณช. กฟส.ทุกแห่ง กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2	ก.ค.-ธ.ค.2561 ก.ค.-ธ.ค.2561 กฟจ.ณช. ไม่มีกิจกรรมนี้ ม.ค.-ธ.ค.2561 กฟจ.ณช. ไม่มีกิจกรรมนี้ มี.ค. 2561 กฟจ.ณช. ไม่มีกิจกรรมนี้ ก.ค.-ธ.ค.2561 กฟจ.ณช. ไม่มีกิจกรรมนี้	ผวต.ณช. กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2)	- - - - - -	- - - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนแยกตามกลุ่มลูกค้า ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 5) สามารถปิดข้อร้องเรียนเฉลี่ยภายใน 15 วัน ร้อยละ 50 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น 1-3 ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.ฉช. ผบต.กฟส.	-	-
	- กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน	กฟจ.ฉช. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.ฉช. ผบต.กฟส.	-	-
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561	กบส.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	3.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) <u>เป้าหมาย</u> - กฟช. จัดประชุมทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAM จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	กฟก.2	กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้ ม.ค.-มิ.ย.2561 กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้	กบล.(ก2)	(2) 0.120	0.120

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในระบบไฟถนนและไฟสาธารณะ	1.1 ประสานงานกับ กสพ. ในงานนำร่องติดตั้งโคมไฟถนนประหยัดพลังงานชนิดหลอด LED เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (รอค่าเป้าหมายจาก กสพ.)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561	กวว.(ก2)	-	-
			กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้			
	1.2 จัดซื้ออุปกรณ์ประหยัดพลังงานไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน - เฟส 2 จำนวน 250 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้า อำเภอบ้านฉาง 24 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดจันทบุรี 45 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดระยอง 45 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้า บางแสน 33 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้า อำเภอกาแพง 36 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้า อำเภอบ้านบึง 46 เครื่อง	กฟก.2, กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-เม.ย.2561 ก.พ.2561	กวว.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง		
			กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	สำนักงานการไฟฟ้า อำเภอบางปะกง 21 เครื่อง - เฟส 3 จำนวน 212 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี 57 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา 24 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านค่าย 28 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง 35 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะกง 29 เครื่อง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดตราด 39 เครื่อง		ม.ค.-เม.ย.2561			

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่าน Competency ที่คาดหวัง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่าน Competency ที่คาดหวัง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561	กอก.(ก2), กองที่เกี่ยวข้อง	(2) 5.375	
กฟจ.ณช. ไม่มีกิจกรรมนี้						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม หมายเหตุ หน่วยงานตามข้อ 1.1.1 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล สำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและดำเนินการทดสอบความรู้ โดยพนักงาน ต้องมีผลคะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม ทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย ครบทุกหลักสูตร *หมายเหตุ : เจ้าของหลักสูตรดำเนินการตามข้อ 1.1.1	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561 กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้	กอก.(ก2), กองที่เกี่ยวข้อง กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้	-	-
	1.2 จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในเรื่องความปลอดภัย	กฟจ.นช.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ผกส., ผมต., ผปป.	(2) 0.066	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ในการปฏิบัติงาน - จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า เป้าหมาย จำนวน 7 คน - กฟจ.ฉช. (ผกส., ผมต., ผปป.) รวม 3 คน - กฟส. (ผกป.) หน่วยงานละ 1 คน รวม 4 คน 1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ)	กฟจ.ฉช กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผกป.กฟส. ผปป., ผกส. ฉช. ผกป.กฟส.	-	-
	1.4 นำส่งรายชื่อผู้บริหารเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการเจรจาต่อรอง	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2561	กอก.(ก2)	(2) 0.074	

กฟค.ฉช. 1 งบใช้ฝึกอบรม

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย จำนวน 31 คน - ผู้ที่ยังไม่ผ่านการอบรมระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 - รก., ชก., รจก., ชจก. (ผู้เข้าอบรมต้องมีอายุราชการเหลือไม่น้อยกว่า 1 ปี) 1.5 จัดอบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ (ตาม พ.ร.บ.ใหม่) (เพิ่มเติมจาก ปี 2560) (สอดคล้องกับแผนงานด้าน CG : การกำกับดูแล) เป้าหมาย จำนวน 71 คน - ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส., กฟย. หน่วยงานละ 1 คน	กฟจ.ฉช กฟส., กฟย.	ม.ค.-มี.ค.2561	ทบพ.นช. เมมทชทวรวม ผบห.ฉช. ธุรการ กฟส.		
	1.6 จัดให้มีการศึกษาดูงานภายในประเทศ เป้าหมาย - จัดทำแผนการศึกษาดูงานในภาพรวม กฟก.2	กฟก.2 กฟจ.ฉช	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ก.พ.2561	กอก.(ก2) ผบห.ฉช.	(2) 1.000	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(รายละเอียด ประกอบด้วย เรื่องที่จะเข้าศึกษาดูงาน, ผู้เข้าร่วมศึกษาดูงาน, งบประมาณ, ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นต้น) - รายงานผลการศึกษาดูงานนำเสนอ รพค.(ภ3) ภายใน 30 วัน หลังจบจากการศึกษาดูงาน (ตามแบบฟอร์มที่ กจท.(ภ3) กำหนด) 1.7 นำส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร การพัฒนางานด้านลูกค้า ในเรื่องการบริหารเหนือ ความคาดหวัง และจิตวิทยาการบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2560) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 77 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop หน่วยงานละ 1 คน	กฟส., กฟย. กฟจ.ฉช กฟส., กฟย. กฟจ.ฉช กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561	ธุรการ กฟส. สบท.ฉช. ธุรการ กฟส. สบท.ฉช. ธุรการ กฟส.	(2) 0.215	
	1.8 นำส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ยัง	กฟจ.ฉช	ม.ค.-ธ.ค.2561	สบท.ฉช.	(2) 0.156	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ไม่ผ่านการอบรม) 1.9 นำส่งรายชื่อผู้บริหารเข้ารับฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 31 คน - อก., ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน 1.10 จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย(ตามกฎหมาย) <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมตามที่กฎหมายกำหนด 1.11 จัดอบรมให้กับคณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) <u>เป้าหมาย</u> ครอบคลุมตามที่กฎหมายกำหนด	กฟจ.ฉช	ม.ค.-มิ.ย.2561	ผบห.ฉช.	(2) 0.074	
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561	กวว.(ก2)	(2) 0.300	
		กฟจ.ฉช.	ไม่มีกิจกรรมนี้			
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561	กวว.(ก2)	(2) 0.300	
		กฟจ.ฉช.	ไม่มีกิจกรรมนี้			
	1.12 จัดอบรมหลักสูตร "การใช้อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนการจัดทำ Line Co-Ordination สำหรับ วคก. และ พชง. จำนวน 2 รุ่นๆ ละ 60 คน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. 1.13 จัดอบรม หลักสูตร "พัฒนาขีดความสามารถ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบ.บ.(ก2)	(2) 0.120	
		กฟจ.ฉช.	ไม่มีกิจกรรมนี้			
		กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2561	กอก.(ก2)	(2) 0.100	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	ในการทำงาน" <u>เป้าหมาย</u> ผจก./รจก./ชจก. ที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ (จำนวน 1 รุ่นๆ) 1.14 จัดอบรม หลักสูตร "ปฐมนิเทศพนักงานใหม่" <u>เป้าหมาย</u> พนักงานที่ได้รับการบรรจุในปี 2561 จำนวน 90 คน (จำนวน 1 รุ่น) 1.15 จัดอบรม หลักสูตร "ปฐมนิเทศ" สำหรับลูกจ้างใหม่" <u>เป้าหมาย</u> ลูกจ้างที่ได้รับการบรรจุในปี 2561 จำนวน 20 คน (จำนวน 1 รุ่น)		กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้ กฟก.2ม.ค.-ธ.ค.2561กอก.(ก2) กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้ กฟก.2ม.ค.-ธ.ค.2561กอก.(ก2) กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้		(2) 0.200 <	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.2 ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตร "ระเบียบ หลักปฏิบัติ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้า ขอดัดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเพื่อขนานเข้ากับระบบโครงข่ายไฟฟ้าของ กฟภ." เป้าหมาย จำนวน 11 คน (ผู้รับผิดชอบจาก ผบค., ผบป., ผมต. กฟฟ. ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 3 คน) (ผู้รับผิดชอบจาก ผบต. และ ผกป. กฟส. หน่วยงานละ 2 คน) รวม 8 คน	กฟจ.ฉช กฟส.	ม.ค.-เม.ย.2561	ผบค., ผบป., ผมต.ฉช. ผบต., ผกป., กฟส.	(2) 0.250	
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาและบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนา กฟภ. อย่างยั่งยืน	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1 3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน (ระดับฝ่ายและหน่วยงานที่เทียบเท่าฝ่าย)	กฟภ.2 กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2561 กฟจ.ฉช. ไม่มีกิจกรรมนี้ เม.ย.-ก.ย.2561	กอก.(ก2) ผบค., ผบป., ผบพ. และ กฟฟ.มพย.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายและหน่วยที่เทียบเท่าฝ่าย หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้ (3 ฝ่าย และ กฟฟ.มพย.) 3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS เป้าหมาย จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายและหน่วยที่เทียบเท่าฝ่าย หน่วยงานละ 1 องค์ความรู้ (3 ฝ่าย และ กฟฟ.มพย.) 3.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป เป้าหมาย ภายใน ต.ค. 2561 3.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2	กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้ เม.ย.-ต.ค.2561 กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้ ต.ค.2561 กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้ ต.ค.-ธ.ค.2561	กอก.(ก2) ฝวบ., ฝปป., ฝบพ. และ กฟฟ.มพย. ฝวบ., ฝปป., ฝบพ. และ กฟฟ.มพย. คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้ของ กฟก.2		
แผนงานที่ 4 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	4.1 คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย จำนวน 3 เรื่อง	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2561 กฟจ.นช. ไม่มีกิจกรรมนี้	ฝวบ., ฝปป., ฝบพ. กอก.(ก2)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)