

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 4.51

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 4.51

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 1 งานบริหารผลอัตรา	1. วิเคราะห์และรายงานอัตราส่วนผลตอบแทน			1 ครั้ง				1 ครั้ง		กบญ.(ผบต.)	กบญ.(ผบต.)
ผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA)	ต่อสินทรัพย์ (Return on Asset : ROA)										
	เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง										
	เป้าหมายปี 2559 ของภ.4 ร้อยละ 4.51										
ผลการดำเนินงานของ	ปี 2557 ปี 2558 ปี 2559 (9M)										
ต.3	-0.60 -2.84 0.15										
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานค่ากำไรทาง	1. รายงานค่า EP ปีละ 2 ครั้ง			1 ครั้ง				1 ครั้ง		ผวธ.(ภ4)	ผวธ.(ภ4)
เศรษฐศาสตร์ (Economic Profit:EP)	ใช้ค่ากลางของ ภ4										
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานค่ากำไร EBITDA	1. วิเคราะห์และรายงานค่ากำไร (EBITDA)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผวธ.(ภ4)	ผวธ.(ภ4)
ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี และค่าเสื่อมราคา	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง										
	เป้าหมายปี 2560 ของ ภ.4 ตามกรอบงบประมาณปี 2560										
ระดับ 3 เท่ากับงบประมาณ	ปี 2560										
ระดับ5 ช่วงห่าง= 7.678%	ระดับ 3 ระดับ5										
ต.3											
	ผลการดำเนินงาน										
	2557 2558 2559(เฉลี่ย3M)										
ต.3	1,064.62 882.81 942.11										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการบริหารสินทรัพย์ ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า	1. ตรวจสอบสถานะหม้อแปลงและมิเตอร์แบบ R (ใช้อยอด ณ. 31 ธค.2559)	100%						1 ครั้ง		ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	เป้าหมาย สำรองและคัดแยกให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1 ปี 2560										
	2. ดำเนินการข้อที่ 1 ดังนี้										
	01 กรณีชำรุดซ่อมไม่ได้ ให้จำหน่ายให้แล้วเสร็จภายใน ปี 2560	10%		20%		30%		40%			
	02 กรณีชำรุดสามารถซ่อมใช้งานได้ ให้จัดซ่อมให้แล้วเสร็จภายในปี 2560										
	(ยังไม่วัดผล ข้อ 2.2) ซ่อมเล็กน้อย										
	03 ให้เร่งรัดการนำหม้อแปลงและมิเตอร์แบบ R ไปใช้งาน										
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานบริหารด้านการเงิน	1.บริหารลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าให้เป็นไปตามที่ กฟผ. กำหนด	28 วัน		28 วัน		28 วัน		28 วัน		ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	บันทึก กรด.(รต.)616/2559 ลว.21 ธ.ค.2559									ผบง.คพ.	
	ด.3 = 28 วัน									ผบง.นจ.	
	แยกสาย กฟฟ .										
	1. ปิดตานี้	28 วัน		28 วัน		28 วัน		28 วัน			
	2. เร่งรัดลูกหนี้ค่าไฟฟ้า (บัญชี 120)									ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	2.1 เอกชนรายใหญ่									ผบง.คพ.	
	01 เร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าชำระเงินภายในกำหนด	100%		100%		100%		100%		ผบง.นจ.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2.2 เอกชนรายย่อย										
	01 เร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าก่อนปี 2560 ให้ได้ 100% (ราย)	40%		60%		80%		100%			
	02 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าปี 2560 ค้างชำระไม่เกิน 2 เดือนต่อเนื่อง (ไม่นับรวมเดือนปัจจุบัน)(ราย)	100%		100%		100%		100%			
	3.เร่งรัดลดลูกหนี้ค่าไฟฟ้าเกินเงินประกัน (บัญชี 121)									ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	01 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าเกินเงินประกันก่อนปี 2560	20%		30%		40%		50%		ผบง.คพ.	
	ลดลงอย่างน้อย 50%									ผบง.นจ.	
	02 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าเกินเงินประกันที่ครบกำหนด 2 ปีลดลง 100%	100%		100%		100%		100%			
	หมายเหตุ ไม่รวมลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างการดำเนินคดี										
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานเพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร (41031010 รายได้จากการใช้เสาไฟฟ้า)	1.เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%		50%		75%		100%		ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	เป้าหมาย ปี 2557-59/3เพิ่ม 5% รายงานทุกไตรมาส	1.026		2.053		3.079		4.105		ผกป.คพ.	
	ปี 2560 เป้าหมาย = 4.105 ลบ.									ผกป.นจ.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	01 ตรวจสอบเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2561										
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2560							100%			
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารบนเสไฟฟ้า	100%									
	ของปี 2560 ภายในไตรมาสที่1										
	2. สุ่มตรวจนับจำนวนเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการพาดสาย	1 แห่ง		1 แห่ง		1 แห่ง		1 แห่ง		กบล.(ผธ.)	กบล.(ผธ.)
	สื่อสาร และอุปกรณ์ สื่อสารโทรคมนาคม										
	ภายในเดือน กันยายน 2560										
	เป้าหมาย สุ่มตรวจ กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง(ไตรมาสละ 1 แห่ง)										
	กฟต.3= 4 แห่ง										
	3. ตรวจสอบและติดตามสรุปผลการละเมิดการพาดสายสื่อสาร	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผธ.)	กบล.(ผธ.)
	และหรือละเมิดติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารบนเสไฟฟ้าของ PEA										
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส										
	4. จัดประชุมชี้แจงระเบียบหลักเกณฑ์งานพาดสาย							1 ครั้ง		กบล.(ผธ.)	กบล.(ผธ.)
	สื่อสารและ และติดตั้งอุปกรณ์บนเสไฟฟ้าให้แก่พนักงาน										
	เป้าหมาย รายงานไตรมาส 4										
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานติดตามหนี้ค่าเช่า	1. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสไฟฟ้าเพื่อพาดสายสื่อสาร	50%		100%						ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
พาดสายสื่อสาร	ไตรมาสก่อนหน้าที่ยังค้างชำระให้ได้ 100% ภายในไตรมาส 2	0		0						ผบง.คพ.	
	เป้าหมาย กฟจ.ปน. =	ลบ.		ลบ.						ผบง.นจ.	
	2. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสไฟฟ้าเพื่อ	20%		40%		70%		100%		ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	พาดสายสื่อสารไตรมาสก่อนหน้าปีปัจจุบันให้ได้ 100%									ผบง.คพ.	
										ผบง.นจ.	
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานวิเคราะห์	1. วิเคราะห์รายได้รวมต่อจำนวนพนักงานและลูกจ้าง 2 ปี	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กชข.(ผงป.)	กชข.(ผงป.)
รายได้รวมต่อจำนวนพนักงาน	เป้าหมาย รายงานเดือนละ 1 ครั้ง										
	2557 2558 2559(เฉลี่ย)										
	ค3 = 10.537 9.737 7.169										
	แยกราย กฟฟ.										
	1. ยะลา										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2. นราธิวาส										
	3. ปัตตานี										
	4. สงขลา										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	5. สตูล										
	6. พัทลุง										
	7. หาดใหญ่										
	8. สุโขทัย-ลก										
	9. เบตง										
	10. สายบุรี										
	11. ระโนด										
	12. สะเตา										
	13. จะนะ										
แผนงานหลักที่ ๒ แผนงานเร่งรัดการเบิกจ่าย	1.บริหารแผนบริหารการเบิกจ่ายงบลงทุน (P,I)										
งบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย											
(งานตามแผนและงบการเบิกจ่าย)	01 ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายเกิดขึ้นจริงในช่วงปี									กพย.	ผบป.ปน.
	วัดสะสม เป็นรายไตรมาส									ทุกแผนก	
	01.1 งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนอำนาจเขต 20 ล้าน	20%		60%		95%		100%			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	01.2 งบ P,I	10%		40%		80%		100%		ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
										ผกส.ปน. ผกป.คพ. ผกป.นจ.	
แผนงานหลักที่ 10 แผนงานความสามารถ ในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม	1. รายงานผลรายได้ธุรกิจเสริม 16 บัญชี รายได้การให้บริการธุรกิจเสริมประกอบด้วย									ทุกแผนก ด้านช่าง	ผบป.ปน.
	1) 41030010 รายได้จากการขายหม้อแปลง										
	2) 41030990 รายได้จากการขายอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น										
	3) 41031010 รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า										
	4) 41031020 รายได้จากการให้เช่าหม้อแปลง										
	5) 41031030 รายได้จากการให้เช่าเครื่องย่นตักกำเนิดไฟฟ้า										
	6) 41031040 รายได้จากการให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง										
	7) 41032030 รายได้ค่าบริการงานด้านฮอตไลน์										
	8) 41033020 รายได้ค่าทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า										
	9) 41033030 รายได้ค่าตรวจสอบระบบไฟฟ้า										
	10) 41035010 รายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟ										
	11) 41035020 รายได้ค่าบริการวิศวกรรม										
	12) 41039020 รายได้ค่าตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลง										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	13) 41039030 รายได้ค่าติดตั้ง รื้อถอน ซ่อมแซมหม้อแปลง										
	14) 41039090 รายได้ค่าตรวจสอบและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น										
	15) 41039100 รายได้ค่าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Package)										
	16) 41031990 รายได้จากกรให้เช่าหรือใช้สินทรัพย์อื่นๆ										
	ค่าเป้าหมายรอกณะทำงานธุรกิจเสริม รผก(ภ.3)										
แผนงานหลักที่ 11 แผนงานควบคุมต้นทุน	1. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	35%		35%		35%		35%		ทุกแผนก	ผบ.ป.น.
และบันทึกต้นทุนให้ไ้ระดับกำไรที่เหมาะสม	ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม									ด้านช่าง	
สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2										
	เป้าหมายปี 2560 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 35										
	เป้าชั่วคราว ตาม บ/ท สรภ.(ภ3)440/2559 ลว.26 พ.ค. 2559										
แผนงานหลักที่ 12 แผนงานการปิดงานของใบสั่งงาน	1. ประสิทธิภาพของการปิดงานขอใบสั่งงาน WMS งานบริการ	100%		100%		100%		100%		ทุกแผนก	ผบ.ป.น.
WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ	ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา									ด้านช่าง	
ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	01 เป็นการประเมินร้อยละความสำเร็จของการปิดงานของ										
	ใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ										
	ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ของคำร้องขอใช้บริการ Y3 ตามที่กำหนด										
	เป้าหมาย ปี 2560 ระดับ 5 = ร้อยละ 100										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อนองความ
ต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้น
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในสายงานฯ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.31

ระดับ 4.14

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	02 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง										
	กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนตรวจสอบการเดินสายภายในก่อน										
	03 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท										
	กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม										
	04 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท										
	กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนตรวจสอบการเดินสายภายในก่อน										
	เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง										
แผนงานหลักที่ 16 งานพัฒนาการให้บริการที่ดี แก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	1. จัดให้มีระบบข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (โทรศัพท์	ร้อยละเป้าหมาย								กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	สอบถามความพึงพอใจภายในหลังจากใช้บริการ 15 วัน)										
	เป้าหมาย ร้อยละเป้าหมาย										
	2. จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้					100%				กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณ										
	ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการและสถานการณ์										
	เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี										
	เป้าหมาย 01 คัดเลือกและแต่งตั้ง กฟฟ.จุดรวมงาน ละ 1 คน										
	02 ให้จัดทำบันทึกแต่งตั้ง Lobby Manager พร้อม										
	กำหนดระยะเวลาในการทำงาน										
	3. การจัดการข้อร้องเรียน										
	01 ดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการ	100%		100%		100%		100%		กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	02 สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	03 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติเชิงป้องกัน										
	เป้าหมาย										
	1. จัดประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติเชิงป้องกัน (ไตรมาส 1)	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	ฟวธ.(ภ4)	ฟวธ.(ภ4)
	2. สรุปปัญหาและวางแผนทางแก้ไขร่วมกับ Best Practice	-	-	1 ครั้ง		-	-	-	-	ฟวธ.(ภ4)	ฟวธ.(ภ4)
	3. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้	-	-	1 ครั้ง		1 ครั้ง		-	-	กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	4. วัดผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส(ผลส)	กบส(ผลส)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 17 แผนพัฒนาการขายและ	1. จัดทำ Website									กรท.(ผสบ.)	กรท.(ผสบ.)
บริหารกลุ่มลูกค้า	01 ตั้งคณะทำงานจัดทำ Website	ม.ค.60								กรท.(ผสบ.)	กรท.(ผสบ.)
	02 ปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลบน Website PEA	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ทุกกอง	กรท.(ผสบ.)
	เพื่อให้รองรับความต้องการของลูกค้า สนับสนุนการสร้าง										
	ความสัมพันธ์กับลูกค้า และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล										
	ข่าวสารงานบริการลูกค้าให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง										
	03 สรุปรายงานผลการดำเนินการให้ ผวธ.(ภ4) ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กรท.(ผสบ.)	กรท.(ผสบ.)
	2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)	รอค่าเป้าหมาย								ผบค.ปน.	ผบค.ปน.
	2.1 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management									ผบค.ปน.	
	01 พิจารณาคัดเลือกการไฟฟ้า										
	02 คัดเลือกลูกค้ารายสำคัญ และพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ										
	03 พิจารณา อนุมัติ การไฟฟ้า, พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ										
	และลูกค้ารายสำคัญ										
	04 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ										
	05 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าตามคู่มือ										
	06 บันทึกข้อมูลการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐาน										
	ข้อมูลสารสนเทศฯ										
	07 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ										
	08 สำนวความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญ										
	09 สรุป วิเคราะห์ผล เสนอคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ										
	10 ติดตามประเมินผล										
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ									คณะทำงาน	ผบค.ปน.
	01 รายสำคัญ 100% ทุกราย										
	กฟจ.ปน. จำนวน 15 ราย	25%		50%		75%		100%			
	กฟต.3 จำนวน 246 ราย	4		8		11		15			
		ราย		ราย		ราย		ราย			
	3. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP										
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP									กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	02 รายงานผล VSPP ที่เชื่อมโยงกับ กฟภ.									กาว.(ผลส)	กาว.(ผลส)
	*กฟต.1,2,3 รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส										
	03 ผวธ.(ภ4) สรุปผลแจ้งคณะทำงาน SEPA หมวด 3									ผวธ.(ภ4)	ผวธ.(ภ4)
	4. บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์ (20ล้าน										
	กฟต.3 จำนวน...2 .ราย										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 18 แผนพัฒนาการบริการลูกค้า	1. งานขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้า และข้อมูลอื่นๆ	รอกำเป้าหมาย								ผบ.ป.น.	ผบ.ค.ป.น.
	ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (sms)									ผบง.คพ.	
	01 จำนวนผู้ใช้ไฟที่สมัครใช้บริการแจ้งค่าไฟผ่าน SMS									ผบง.นจ.	
	เป้าหมาย 100% ในปี 2559 ของผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินที่									ผบค.ป.น.	
	สำนักงานและ PEA Shop ที่ยังไม่สมัครใช้บริการ SMS									ผบต.คพ.	
	(จากฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟ จากโปรแกรม SMS)									ผบต.นจ.	
	2. แจ้งผลการขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าฯ ของ กฟข.									กฟย.	
	เข้า Line กลุ่ม กฟภ.ภาคใต้										
	เป้าหมาย รอกำเป้าหมาย										
	3. One Touch Service									กบส(ผบธ)	กบส(ผบธ)
	3.1 ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการงานเพื่อให้บริการแบบ									คณะทำงานฯ	
	One Touch Service (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)										
	01 จัดวางระบบงานแบบ One Touch Service ให้กับการไฟฟ้าทุกแห่ง									กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	ระยะที่ 1 การไฟฟ้าจุดรวมงานและสาขา และ										
	ระยะที่ 2 สาขาย่อย										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	3.2 ติดตามและประเมินผลดำเนินงาน (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2560)										
	01 ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	เป้าหมาย รายงานทุกเดือนและทุกไตรมาส									ผวธ.(ก4)	
	4. ถ่ายทอดกลุ่มลูกค้า ส่วนตลาด (ด้านพลังงานและ									กบส(ผลส)	กบส(ผลส)
	การให้บริการธุรกิจเสริม) และลูกค้าเป้าหมาย										
	วิธีการให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการเป็นไปในทางเดียวกัน										
	01 ประชุมชี้แจง	1 ครั้ง									
	5. แผนงานจำแนกตามช่องทาง และระยะเวลาที่ลูกค้า									กบส(ผบธ)	กบส(ผบธ)
	ต้องการในบริการขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์										
	01 จำแนกช่องทางและสำรวจระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการ					1 ครั้ง					
	ในบริการขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์										
	02 สรุปรายงานผลสถิติการใช้ช่องทางและระยะเวลาฯ					1 ครั้ง					
	ส่ง ผวธ.(ก4)										
	เป้าหมาย ภายในไตรมาส 3										
	6. ประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายตามความต้องการ									ผบค.ปณ.	ผบค.ปณ.
	การใช้ไฟฟ้าของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น									ผบค.คพ.	
										ผบค.นจ.	
	6.1 จัดส่งข้อมูล (รายละเอียด)					1 ครั้ง					
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										
	01 งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการด้านเทคนิค	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบป.ปณ.	ผบค.ปณ.
	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ										
	02 สรุปงานขยายเขตใหม่ (>500 kVA)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบค.ปณ.	ผบค.ปณ.
	03 สรุปงานโครงการ คพม. , คชก. , คพก.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผกส.ปณ.	ผกส.ปณ.
	04 รายงาน load สูงสุดแยกตามสถานี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบป.	กบป.
	05 รายงานข้อมูลพยากรณ์ตามต้องการไฟฟ้าระดับจุลภาค					1 ครั้ง				กาว.	กาว.
	(ปีละ1 ครั้ง ไตรมาส 3)										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	06 รายงานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าและการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กปบ.	กปบ.
	วิเคราะห์เหตุการณ์/สถิติการทำงานของอุปกรณ์ป้องกันที่										
	ส่งผลต่อค่าดัชนีฯ (ทุกไตรมาส)										
	07 การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า										
	รายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice										
	7.1 เชิญชวนลูกค้าให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่							10%		ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน									ผบง.คพ.	
	ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)									ผบง.นจ.	
										กฟย.	
	7.2 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า					25%		50%		ผบป.ปน.	ผบป.ปน.
	Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้า									ผบง.คพ.	
	รายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)									ผบง.นจ.	
	7.3 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ					10%		20%		กบล.	กบล.
	การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)										
	เป้าหมาย ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่										
	8.ระบบงานรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียน					50%		100%		ผบค.ปน.	ผบค.ปน.
	กลางของกรมการปกครอง เชื่อมต่อฐานข้อมูลระบบ									ผบค.คพ.	
	ทะเบียนราษฎร์ (Smart Card)									ผบค.นจ.	
	เป้าหมาย 01 ขยายผลถึง กฟย. ทุกแห่ง									กฟย.	
	02 ร้อยละ 30 ของผู้ใช้ไฟรายใหม่										
	9.จัดฝึกอบรมลูกค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย					1 ครั้ง				กบล.	กบล.
	แจ้งหนี้ (การตัดมิเตอร์และการจดหน่วย)										
	เป้าหมาย 1 ครั้งต่อปี										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 19 งานจัดทำระบบการบริหาร	1. แต่งตั้งพนักงานอย่างน้อย 1 ราย เพื่อดูแล ติดตามและ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	ตรวจสอบการตอบชี้แจงลูกค้าซึ่งใช้การสื่อสารประชาสัมพันธ์										
	ผ่านช่องทาง Facebook ของการไฟฟ้าในสังกัด										
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส										
	2. ศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องพร้อมกำหนดแผนการ							100%		ผวธ.(ก4)	ผวธ.(ก4)
	ปรับปรุงระบบ										
	เป้าหมาย 100% ตามแผน										
	3. บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย สำหรับลูกค้า							100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าที่มี										
	ค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าในพื้นที่ที่มี										
	การแข่งขันกับ SPP										
	เป้าหมาย 100% ตามแผน										
แผนงานหลักที่ 20 โครงการให้บริการลูกค้า ผ่าน	1. โครงการระบบบริการส่ง SMS (ข้อความสั้น)					100%				ผปบ.ปน.	ผบค.ปน.
Applications และ Website แบบครบวงจร	กรณีแจ้งแผนดับไฟถึงผู้ใช้ไฟ									ผกป.คพ.	
(PEA Smart Application for Customer	เป้าหมาย ลูกค้ารายใหญ่ทุกรายที่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์									ผกป.นจ.	
Services)	ถูกต้อง										
	2. Line Group ลูกค้าสำคัญในแต่ละพื้นที่					100%				ผบค.ปน.	ผบค.ปน.
	เป้าหมาย การไฟฟ้าจตุรรมงานทุกแห่ง										
	3. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)					100%				กฟย.	กฟย.
	เป้าหมาย กฟย. ทุกแห่งนำระบบไปใช้งาน										
แผนงานหลักที่ 21 งานสร้างความสัมพันธ์	1. เยี่ยมเยือนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ									ผบค.ปน.	ผบค.ปน.
กับลูกค้า	01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ									คณะทำงาน	
	เป้าหมาย : รผก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย	1 ราย		1 ราย		1 ราย		1 ราย			
ให้กำหนดแผนชัดเจน วัน เวลา	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	ผจก. ปน. ไตรมาสละ 3 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)			1 ครั้ง							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	ลูกค้าและแนวทางปรับปรุงแก้ไข										
แก้ไขตามหนังสือ ต.3กวว.(ก)1555 ลว.28พ.ย.2559	2. การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value 50% (ทั้งหมด 348 ราย)	25%		50%		75%		100%		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
กฟต.3 เดิม 122 ราย ปรับปรุงเป็น 35 ราย	กฟต.3 จำนวน 35 ราย*	9		18		27		35			
		ราย		ราย		ราย		ราย			
	3. การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	01 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี	1 ครั้ง									
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค.										
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา										
	กฟต.3 จำนวน 7 กฟฟ.										
	02 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	-		-		2 ครั้ง		-			
แผนงานหลักที่ 22 แผนงานสำรวจเพื่อการเรียนรู้	1. สำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด										
เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า										
	เป้าหมาย สำรวจ 1 ครั้งตามที่คณะทำงานกำหนด										
	01 ร่วมดำเนินการที่ปรึกษาโครงการ							1 ครั้ง		ผวธ.(ก4)	ผวธ.(ก4)
	2. การติดตามข้อมูลป้อนกลับ (เสียงของลูกค้า)										
	โดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์										
	2.1 ลูกค้าที่อยู่อาศัย										
	01 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	39 ราย		39 ราย		39 ราย		39 ราย			
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส										
	กฟต.3 13 กฟฟ. (39 ราย)										
	02 งานขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	39 ราย		39 ราย		39 ราย		39 ราย			
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส										
	กฟต.3 13 กฟฟ. (39 ราย)										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2.2 ลูกค้าพาณิชย์										
	01 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										
	เป้าหมาย กฟต.3 = 3 ราย/ไตรมาส										
	2.3 ลูกค้าอุตสาหกรรม										
	02 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										
	เป้าหมาย กฟต.3 = 3 ราย/ไตรมาส										
	2.4 ลูกค้าอื่นๆ (นอกเหนือจาก ข้อ 2.1, 2.2, 2.3)										
	01 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										
	เป้าหมาย กฟต.3 = 3 ราย/ไตรมาส										
	3. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน จากผลวิเคราะห์การสำรวจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบค.ปน.	ผบค.ปน.
	ความพึงพอใจ และข้อมูลป้อนกลับ										
	3.1 ติดตามผลการปรับปรุง (ทุกไตรมาส)										
แผนงานหลักที่ 23 แผนการดำเนินการ	1. ระบบการจัดการคิว และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ										
ตามแผนแม่บทการให้บริการลูกค้า	เป้าหมาย 100%										
	01 สรุปรายงานผล และปัญหาอุปสรรค ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	02 สัดส่วนการกตประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง									ผบป.ปน.	
										ผบง.กฟส.	
										ผบค.ปน.	
										ผบยต	
	2. ประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด	40%		40%		40%		40%		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	เป้าหมาย ร้อยละ 40 ของคิวทั้งหมด									กฟฟ. 1-3	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	3. งานเปิดศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	2 แห่ง								กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	เป้าหมาย 2 แห่ง (ยะลา , พัทลุง)									กฟจ.ยล.,พท.	
	4. PEA Shop, PEA Mobile Shop และปรับปรุง Front Office	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	เป้าหมาย รายงานประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน										
	เป็นรายไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด)										
	4.1 ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการลูกค้า ภายในสำนักงาน									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	ให้ทันสมัย (Modern Office) ให้สอดคล้องกับการพัฒนา										
	กระบวนการงานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service										
	01 ปรับปรุง Front Office การไฟฟ้าสาขา										
	เป้าหมาย 48 แห่ง (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)										
	4.2 เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop)									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)										
	01 เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) เพิ่มเติมตาม										
	แนวทางอนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559										
	02 ประเมินผลการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพ										
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559										
	4.3 พัฒนาการให้บริการด้วยรถบริการ PEA Mobile Shop									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)										
	01 จัดทำรถบริการ PEA Mobile Shop เพิ่มเติม										
	02 ประเมินผลการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพ										
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 11 ก.ค. 2559										
	5. ติดตามงานจัดหารถยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน	รอค่าเป้าหมาย									
	01 การจัดหารถยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน										
	พร้อมเครื่องมือประจำรถยนต์ (ระยะเวลา พ.ศ. 2559 - 2562)										
	เป้าหมาย ...รอค่าเป้าหมาย										

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Serial Level Agree ร้อยละ 98
ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (SLA ภายในและภายนอกองค์กร)

4. เป้าหมาย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการ รอค่าเป้าหมาย
ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (SLA ภายในและภายนอกองค์กร)
- ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ รอค่าเป้าหมาย
(Guaranteed Standard)

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 24 แผนงานการจัดทำข้อตกลง	1. จัดทำและขออนุมัติแผนการดำเนินงานปี 2560	1 ครั้ง		-	-	-	-	-	-	กบล.	กบล.
การให้บริการ SLA และการจัดทำระบบประกัน	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 1									คณะทำงาน	
คุณภาพงานตามข้อตกลง QA for SLA	2. การขยายผลการใช้ SLA และ QA for SLA ทั้ง	-	-	1 ครั้ง		-	-	-	-	กบล.	กบล.
(Quality Assurance for Service Level	สนง.ใหญ่(ภ4) กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.									คณะทำงาน	
Agreement)	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 2										
	3. ติดตามผลการใช้ SLA และ QA for SLA อย่างต่อเนื่อง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-	-	กบล.	กบล.
	โดยให้ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องกับระบบ SAP ISU									คณะทำงาน	
	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 3										
	4. นำผลจากการตรวจมาปรับปรุงกระบวนการงานสามารถนำไป	-	-	-	-	-	-	1 ครั้ง		ทุกแผนก	ผบค.ปณ.
	พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน									กฟส.	
	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 4										

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนา II (ตามแผนงาน)
- ความสำเร็จในการ

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 80

ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนา II (ตามแผนงาน)

ดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 80

ร้อยละ 80

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 49 แผนการพัฒนาบุคลากร	1. อบรมหลักสูตรภาวะผู้นำ									ฝวธ.(ภ4)	ฝวธ.(ภ4)
	(100 คน)										
	เป้าหมาย ฝวธ.ภ4, เขต 2 รุ่นๆละ 50 คน (2วัน)										
	ผู้บริหาร : ชก.,รท.,(ชจก./รจก.)										
	2. อบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และบรรษัทภิบาล	2 รุ่น								กอก.(ฝพอ.)	กอก.(ฝพอ.)
	(480 คน)	160									
	เป้าหมาย เขตละ 2 รุ่นๆละ 80 คน (1วัน)	คน									
	พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 6-7										
	3. อบรมด้านจิตวิทยบริการ (240 คน)	1 รุ่น								กอก.(ฝพอ.)	กอก.(ฝพอ.)
	เป้าหมาย เขตละ 1 รุ่นๆละ 80 คน 2 วัน	80									
	พนักงานFront Office	คน									
	4. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office (240 คน)										
	เป้าหมาย เขตละ 2 รุ่นๆละ 40 คน (2วัน)										
	กฟฟ.ที่ได้รับการคัดเลือก กฟภ. จำนวน 2 แห่ง										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	5. การพัฒนาบุคลากรผู้บริหาร (100 คน)			2 รุ่น						ผวธ.(ภ4)	กอก.(ผพอ.)
	เป้าหมาย 2 รุ่นๆ ละ 50 คน (2วัน)			100							
	รท.,ชก.,รจก.1รุ่น			คน							
	ผจก.กฟส. 1รุ่น										
	6. อบรมหลักสูตร KM FARCILITATOR (180 คน)					1 รุ่น				กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	เป้าหมาย เขตละ 1 รุ่นๆ ละ 60 คน (2วัน)					60					
	ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง					คน					
	7.อบรมหลักสูตร KM LEADER					2 รุ่น				ผวธ.(ภ4)	ผวธ.(ภ4)
	เป้าหมาย 2 รุ่นๆละ 45คน (90คน)					90					
	อช.,อฝ.,อก.,ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3					คน					
แผนงานหลักที่ 50 การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้งาน	1. จัดทำองค์ความรู้ (KM) ดังนี้									กอก.(ผพอ.)	กอก.(ผพอ.)
	01 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	1 เรื่อง								คณะทำงานฯ	
	02 ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน			1 ครั้ง							
	03 ตรวจประเมิน ทบทวน และปรับปรุงคู่มือ										
	การปฏิบัติงาน					1 ครั้ง					
	04 การคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อนำขึ้นระบบ KMS					1 ครั้ง					
แผนงานหลักที่ 51 แผนงานด้านการบริหารความเสี่ยง	1. จัดตั้งคณะทำงาน	1 ครั้ง								กบล.(ผผธ.)	กบล.(ผผธ.)
ของสายงาน	2. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสายงานฯ	1 ครั้ง								คณะทำงานฯ	
	3. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	เป้าหมาย มีการดำเนินการครบถ้วนทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			

[illegible]