แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอธัญบุรี

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2560

กฟอ.ธัญบุรี

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
1. Goal									
1.1 Social and Environment	2 กลยุทธ์	3 ตัวชี้วัด	10 แผนงาน	20 กิจกรรม	-	-	-	-	1-6
1.2 Finance	2 กลยุทธ์	4 ตัวชี้วัด	7 แผนงาน	12 กิจกรรม	-	-	-	-	11-17
2. Customer	2 กลยุทธ์	13 ตัวชี้วัด	6 แผนงาน	33 กิจกรรม	-	-	-	-	19-40
3. Internal Process	3 กลยุทธ์	10 ตัวชี้วัด	10 แผนงาน	50 กิจกรรม	-	-	-	-	41-64
4. Learning and Growth	2 กลยุทธ์	3 ตัวชี้วัด	3 แผนงาน	11 กิจกรรม	-	-	-	-	65-69
รวม	**11 กลยุทธ์**	**33 ตัวชี้วัด**	**36 แผนงาน**	**126 กิจกรรม**	**-**	**-**	**-**	**-**	

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2560

กฟอ.ธัญบุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2560 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal 1.1 Social and Environment	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัยของสายงานฯ (Disabling Injury Index : √DI)	OC1.1 การไฟฟ้าโปร่งใส	-	-	-	1-2
			OC1.2 แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	3
			OC1.3 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	-	-	-	3
			OC1.4 แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	3
			OC1.5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-	4-5
			OC1.6 งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัด พลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	-	-	-	6
	OC2 Stakeholder Engagement	- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.	OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	-	-	-	7
			OC2.2 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบรรษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร	-	-	-	8
			OC2.3 การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	-	-	-	9
			OC2.4 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	-	-	-	10
<u>สรุป</u> : 10 แผนงาน 20 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	0.000	0.000	
			รวม งบประมาณประจำปี 2560	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2560 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance	- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)	4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	11
			5 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	-	-	-	12
			6 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	12-13
			7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	-	-	-	14
			8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	15
	- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	16-17
			2 เร่งรัดการทำ Time Confirm	-	-	-	17
<u>สรุป</u> : 7 แผนงาน 12 กิจกรรม	**2 กลยุทธ์**	**4 เกณฑ์วัด**	**รวม**	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2560	-			
2. Customer	CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	- ความพึงพอใจของลูกค้า - (1) บ้านอยู่อาศัย - (2) พาณิชย์ - (3) อุตสาหกรรม - (4) อื่นๆ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	CR1.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	-	-	-	19
			CR1.2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	-	-	-	20-26
			CR1.3 การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	-	-	-	26
			CR1.4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	-	-	-	27-28
	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - (1) บ้านอยู่อาศัย - (2) พาณิชย์ - (3) อุตสาหกรรม - (4) อื่นๆ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) - ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	CR2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	30-34
			CR2.3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	-	-	-	35-40
<u>สรุป</u> : 6 แผนงาน 33 กิจกรรม	**2 กลยุทธ์**	**13 เกณฑ์วัด**	**รวม**	0.000	0.000	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2560	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2560 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร) - ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน	OM1.2 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA)	-	-	-	41-42
			OM1.3 แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (SLA)	-	-	-	43
			OM1.4 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	43-46
	OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่ - ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ - ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	OM2.3 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. (SAIFI,SAIDI)	-	-	-	48
			OM2.4 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. (SAIFI,SAIDI) (3 เมืองใหญ่)	-	-	-	49-52
				-	-	-	52
			OM2.10 งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	-	-	-	53
			OM2.11 งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS (ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง, ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์, ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า)	-	-	-	54
			OM2.12 งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	-	-	-	54-55
			OM2.13 งานควบคุมและดำเนินการแก้ไขหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	-	-	-	56-57
			OM2.14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss	-	-	-	58-62
	IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล	- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน	IP2.1 งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพคิวซี (Quality Control)	-	-	-	63
			IP2.2 งานพัฒนากระบวนงานและนวัตกรรม (Innovation)	-	-	-	64
<u>สรุป</u> : 10 แผนงาน 50 กิจกรรม	**3 กลยุทธ์**	**9 เกณฑ์วัด**	**รวม**	-	0.000	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2560	0.000			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2560 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	HR1.1 การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	-	-	-	65
			HR1.2 การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	-	-	-	66
	HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM	HR2.1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์	-	-	-	67-69
<u>สรุป</u> : 3 แผนงาน 11 กิจกรรม	**2 กลยุทธ์**	**3 เกณฑ์วัด**	**รวม**	-	0.000	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2560	0.000			

1. Goal

1.1 Social and Environment

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

4. เป้าหมาย
- คะแนนระหว่าง 80-100 (ติดอันดับ 1 ใน 5 ของรัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)
- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

7. เป้าหมาย
- คะแนนระหว่าง 80-100 (ติดอันดับ 1 ใน 5 ของรัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)
- **ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138**

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> การไฟฟ้าโปร่งใส	1.1 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมแนวทางดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟภ. และการประเมินผล **<u>เป้าหมาย</u>** 1) กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง 2) ภายในไตรมาส 1	กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	กฟส.หนองเสือ	-	-

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)
	1.2 ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** 1) กฟส. ทุกแห่ง 2) ผ่านการตรวจประเมินกรรมการระดับเขต ภายใน ก.ย.2560	กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	กฟส.หนองเสือ	-	-
	1.3 มีการสำรวจความโปร่งใสตามแบบประเมินของ ปปช. **<u>เป้าหมาย</u>** 1) ทุกกอง กฟฟ.ชั้น1-3กฟส.หน่วยงานละ5ชุด 2) จัดส่งผลการสำรวจตามข้อ 1 ให้ กกท. ภายในไตรมาส 3	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	-	-

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 2</u> แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	- จัดทำข้อตกลง SLA ตามในกระบวนงานจัดการข้อร้องเรียน P5 ระหว่างหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกกอง, ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3, ทุก กฟส.	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม กฟภ. (ตามบันทึก กกท.(นผ)1392 ลว. 3 พ.ย.2559)	- ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเสริมสร้างค่านิยมบริการดี "ทันโลกมีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. ให้แก่ ผู้บริหารและ พนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมชี้แจง, แจกสื่อ/คู่มือ เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** ผู้บริหารและพนักงานทุกคน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.กฟอ.ธญ.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	- ส่งพนักงานรับเข้ารับการจัดอบรมความรู้ ความเข้าใจด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทุกกอง และ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยวิทยากร ประจำ กฟข. **<u>เป้าหมาย</u>** 1) หน่วยงานละ 2 คน (ทุกกอง ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3) 2) ผ่านการประเมินผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.กฟอ.ธญ.	-	-

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 5</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.1 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทบทวนความรู้ความเข้าใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ฯลฯ **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 20 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟอ.ธญ.	-	-
	5.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน					
	5.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจสุ่มตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต ชุดแก้ไฟและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย **<u>เป้าหมาย</u>** ตรวจสอบไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟอ.ธญ. คณะกรรมการ จป.กฟส.นสอ.	-	-
	5.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสบอุบัติภัยพร้อมรายงานผล **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟก.1, กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กวว. จป.กฟอ.ธญ. จป.กฟส.นสอ.	-	-
	5.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้ำเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	จป.กฟอ.ธญ. จป.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	5.2.4 ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม SafetyTalk และกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน **<u>เป้าหมาย</u>** เดือนละ 2 ครั้ง (สำนักงาน) จุดปฏิบัติงาน ทุกครั้งที่ออกปฏิบัติงาน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟอ.ธญ. จป.กฟส.นสอ.	-	-
	5.2.5 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในพื้นที่และเส้นทางเป้าหมาย พร้อมรายงานผล **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

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 6</u> งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	6.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสาร คัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS **<u>เป้าหมาย</u>** กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 1 งาน ระยะทาง10กม. บริเวณหน้าดรีมเวอลด์-คลอง 7 **<u>เป้าหมาย</u>** กฟส.หนองเสือ จำนวน 1 งาน ระยะทาง10กม. บริเวณหน้าถนนแอน 1 คลอง 8-10	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	6.2 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต" 6.2.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับหัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธี ในพื้นที่เป้าหมาย **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 100 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	6.2.2 จัดกิจกรรมให้ความรู้ให้แก่ นักเรียน เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธีประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธี ในพื้นที่เป้าหมาย **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 500 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

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> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 3/2560 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-

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 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบรรษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO : 26000) ในการบริหารองค์กร	2.2 จัดส่งพนักงานเข้ารับการจัดอบรมหลักสูตร ความรู้ความเข้าใจระบบมาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้บริหารและพนักงานและหน่วยงานที่จะดำเนินงานด้าน CSR ปี 2560) **เป้าหมาย** จำนวน 80 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-

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 3</u> การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO:26000	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดการสานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และอื่น ๆ)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟอ.ธญ.	-	-
	3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงาน หรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 3/2560	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-

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 4</u> ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	- ส่งผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟภ., กฟข. และ กฟฟ.ที่สังกัด **<u>เป้าหมาย</u>** - ระดับ 9 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า และ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี (SEPA-หมวด 1) - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 30 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด ทั้งหมด 100 คน เป้าหมาย 30 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-

1. Goal

1.2 Finance

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

(ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟภ. กำหนดปี 2560) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้ประจำปี 2559 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ สกม. ดำเนินการต่อไป ภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วันจดหน่วย	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	- เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการให้ครบถ้วนแล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2557-2559 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	6.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ(15 ประเภท) (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2560 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน **<u>เป้าหมาย</u>** จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบ 100% ภายในไตรมาสที่ 1	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผปบ.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	6.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น 100%	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) **<u>ประกอบด้วย</u>** 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนญ.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดบัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.05) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่2)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก กฟส.ทุกแผนก	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรระยะที่ 2 (คขก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560(ภายในไตรมาสที่ 2)					
<u>แผนงานที่ 8</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีงานสถานะ C3 เกิน 3 เดือน	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผคบ.กฟอ.ธญ.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,315 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13. งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค **<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ กฟอ.ธัญบุรี 104.51 ล้านบาท กฟส.หนองเสือ 32.37 ล้านบาท	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) **<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.กฟอ.ธญ. ผปบ.กฟอ.ธญ. ผวต.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

2. Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
  - (2) กลุ่มพาณิชย์
  - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
  - (4) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
  - (2) กลุ่มพาณิชย์
  - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
  - (4) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14

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> โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	1.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึก	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ส.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จำนวนตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค. 2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	2.1.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละ ของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้ว ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง (รวม 25 แห่ง) - วิเคราะห์และสรุปผลรายงานทุกเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	2.1.3 นำเข้าข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้ารายใหม่ในระบบ CS ครบทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

.

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)
	2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า <u>โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้ใช้บริการ</u> ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 2.3.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ภ3) ภายใน สิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ ผบป.กฟอ.ธญ.	-	-
	2.3.2 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง จำนวน 25 กฟฟ.	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ ผบป.กฟอ.ธญ.	-	-

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)
	2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u> **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานผลทุกไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน					
	2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 2/2560	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบค.กฟอ.ธญ. ผบป.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 <u>ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31</u> รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบค.กฟอ.ธญ. ผบป.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อและวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ต.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	3.1 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการให้บริการและการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 1) การขอใช้ไฟ 2) การชำระค่าไฟฟ้า 3) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจ	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบค.กฟอ.ธญ. ผบป.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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 4</u> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) รวมจำนวน 3,379 ราย** **<u>หมายเหตุ</u>** *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายใหญ่ สถานะ ส.ค. 2559	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ **<u>เป้าหมาย</u>** ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	4.3 พัฒนาแนวทางการขยายผลการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านเว็บไซต์ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Touch พร้อมทั้งศึกษาแนวทางและขออนุมัติแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟฟ. ที่มี ผวต. ทุกแห่ง รวมจำนวน 9 แห่ง - สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3 - 4 **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟข. ละ 1 แห่ง - สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- ความพึงพอใจของลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
		(1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
		(2) กลุ่มพาณิชย์	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
		(3) กลุ่มอุตสาหกรรม	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
		(4) กลุ่มอื่นๆ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
		- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
		- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- ความพึงพอใจของลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
	(1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
	(2) กลุ่มพาณิชย์	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
	(3) กลุ่มอุตสาหกรรม	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
	(4) กลุ่มอื่นๆ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
	- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
	- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	- 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)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง - จำนวนคำร้องที่รับเข้าโครงการ One Touch Service ต่อคำร้องทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไฟฟ้าขัดข้อง (SQA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบป.กฟอ.ธญ. ผปบ.กฟอ.ธญ.	-	-
	2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) ประเมินและสรุปผลการนำร่อง Lobby Manager ในปี 2559 ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน	-	-

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)
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ.	-	-
	2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** - ให้ดำเนินการตามอนุมัติหลักการ PEA Mobile Shop ตามอนุมัติ ผวก.ลว.11 ก.ค.2559 (บันทึกที่ สรก.(ภ3)612 ลว.22 ก.ค.2559) ดังนี้	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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) ให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ทุกวัน โดยใช้แบบฟอร์ม (ตามเอกสารแนบ 3) 2) ให้ใช้แบบประเมินผลทุกครั้งที่มีการตรวจประเมิน (ตามเอกสารแนบ 4 และ 5) 3) ให้ดำเนินการตามแผนงาน PEA Mobile Shop ทุกปี (ตามเอกสารแนบ 7)					

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)
	2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** นำรถออกให้บริการตามแผนของ กฟก.1	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** 1. บริษัท นิเด็ค อีเล็คทรอนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-
	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** 1. บริษัท ปทุมธานีกล๊าส อินดัสทรี จำกัด 2. บริษัท ไลน์ออน อิเลคทรอนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-

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)
	3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ **<u>เป้าหมาย</u>** 1) กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 38 ราย	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-
	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP **<u>เป้าหมาย</u>** - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-

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)
	3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP					
	3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน **<u>เป้าหมาย</u>** - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟฟ.	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560 เดือนละ 2 ราย สัปดาห์ที่ 2, 4 ของเดือน วันพฤหัสบดี	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-
	3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** 1) กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 30 ราย	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. แบ่งเป็น 4 ทีม ทีม 1 =10 ราย ทีม 2 =10 ราย ทีม 3 =9 ราย ทีม 4 =9 ราย	- -	- -

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)
	3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อย จำนวน 1 ครั้ง	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560 ครั้งที่ 1 วันศุกร์ ที่ 24 มี.ค. 2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. 2559) รวมจำนวน 258,915 ราย** **<u>หมายเหตุ</u>** *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายย่อย สถานะ ส.ค. 2559	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-
	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u> ร**ายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

3. Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 98
- ร้อยละ 80 ของมูลค่างานทั้งหมด มูลค่างานแยกตามงบงานและปี พ.ศ.

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)**
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	2.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของแผนงาน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงานทุกแผนก	-	-

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)
	2.3 สื่อสาร ถ่ายทอด จัดฝึกอบรม สัมมนาให้ระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงานทุกแผนก	-	-
	2.4 พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการตรวจประเมิน QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงานทุกแผนก	-	-
	2.5 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนงานสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อย 1 กระบวนงาน	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก	-	-
	2.6 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 25 แห่ง	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนงานชำระเงินนอกเวลาทำการ (P1), กระบวนงานขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนงานจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 25 แห่ง - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	4.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน **<u>เป้าหมาย</u>** มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส งบ C งบ P งบ I ก่อนปี 2558 - 90% 90% 2558 100% 55% 55% 2559 80% 50% 50% 2560 45% - -	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน ผกส.กฟอ.ธญ. ผปบ.กฟอ.ธญ. ผบป.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-

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)
งบผู้ใช้ไฟ(C) (ไม่รวมที่ดินจัดสรร)ทรัพย์สิน กฟภ. +ผู้ใช้ไฟ							
งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2559	ไตรมาส 1	30%					
	ไตรมาส 2	60%					
	ไตรมาส 3	80%					
	ไตรมาส 4	100%					
งานที่เกิดขึ้นปี 2559	ไตรมาส 1	20%					
	ไตรมาส 2	40%					
	ไตรมาส 3	60%					
	ไตรมาส 4	80%					
งานที่เกิดขึ้นปี 2560	ไตรมาส 1	10%					
	ไตรมาส 2	20%					
	ไตรมาส 3	30%					
	ไตรมาส 4	45%					
งบโครงการ (P) แงบลงทุน (I)							
งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2558	ไตรมาส 1	25%					
	ไตรมาส 2	50%					
	ไตรมาส 3	70%					
	ไตรมาส 4	90%					
งานที่เกิดขึ้นปี 2558	ไตรมาส 1	20%					
	ไตรมาส 2	30%					
	ไตรมาส 3	45%					

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)
งานที่เกิดขึ้นปี 2559	ไตรมาส 4 55% ไตรมาส 1 15% ไตรมาส 2 25% ไตรมาส 3 40% ไตรมาส 4 50% งาน งบ I 58 (ผปบ.กฟอ.ธญ.) 1.ปป.รื้อถอนระบบจำหน่ายตรงข้ามหน้าวัดมูล(ยกเว้น) 2.ปป.ย้ายแนวเสาปากทางเข้า ม.อยู่เจริญ ค.2 3.ปป.ย้ายเสาเขตทางหลวง ปท.3004 4.ปป.ย้ายแนว 115KV.ปากค.3สายใต้ 5.ปป.ย้ายแนวเสา กลับรถใต้สะพาน ค.6					

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)
	งาน งบ I 59 1.ปป.ย้ายแนวเสาไฟ ซอยรังสิต-นครนายก 28 2.ปป.ย้ายแนวเสาถนนชลมาร์คพิจาร์ณ 3.ปป.ย้ายแนวเสาตลาดน้ำรังสิต ค.1 4.ปป.ย้ายแนวเสา ถนนขจรเนติยุทธ ค.2 5.ปป.ย้ายแนวระบบ 22 เควี.แยกไฟแดง ค.6 6.ปป.ย้ายเสาเข้าที่ดินบริษัท ตั้งเจริญมีนบุรี ค.8 7.ปป.ย้ายแนวเสา กลับรถใต้สะพาน ค.7 8.ปป.ย้ายแนวเสาถนนหน้าหมู่บ้านสิวลี 2 9.ปป.ย้ายแนวเสาหน้าโรงเรียนตงมิ้น ค.7 10.ปป.ย้ายแนวเสาหน้าหมู่บ้านชมฟ้าวรางกูล ค.3 11.ปป.ย้ายเสาเข้าที่ดิน ค.1 ซอยโรงถ่าน 12.ปป.ย้ายแนวเสาหลังหมู่บ้านธารารินทร์ ท้ายซอยเพ็ชร 13.ปป.ย้ายแนวเสาหลบสะพานลอยคนข้ามถนน ตรงข้าม					

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	5.06 ครั้ง/ราย/ปี (5.34)
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่	1.705 ครั้ง/ราย/ปี (1.682)
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	150.78 นาที/ราย/ปี(120.92)
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่	25.950 นาที/ราย/ปี(27.186)
		- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	- ร้อยละ 100
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	- ร้อยละ 5.18

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	- ร้อยละ 100
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	- 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)
<u>แผนงานที่ 3</u> งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	3.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 2	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	เม.ย.-มิ.ย.2560	ฝปบ.,กปบ., ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	3.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟข. **<u>เป้าหมาย</u>** ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	3.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 3.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 4</u> งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่	4.1 การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ 4.1.1 จัดทำแผนตามหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ม.ค.2560 4.1.2 ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าเมืองใหญ่ของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ. กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ.	ม.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ. ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ.	- -	- -

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)
	8.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย					
	8.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** ม.ค.2560	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	8.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	8.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling For Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า					
	8.5.1 ตรวจสอบระบบจำหน่ายเมืองใหญ่พร้อมดำเนินการแก้ไข **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2 จำนวน 8 วงจร	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มิ.ย.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ.	-	-
	8.5.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติสูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมดำเนินการแก้ไข **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาสละ 1 ครั้ง จำนวน - วงจร	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	8.5.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือจากข้อ 8.5.1 ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ และรายงานทุกไตรมาส จำนวน 243.92 วงจร	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	8.5.4 รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไขสิ่งผิดปกติที่ตรวจสอบพบ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	8.5.5 ติดตาม และประเมินผลดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติการทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ป้องกัน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	8.6 สำรวจและขออนุมัติหลักการจัดซื้อเครื่องมือ-เครื่องใช้สำหรับงาน Patrol ให้แก่ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง และ กฟส. ที่รับผิดชอบพื้นที่อุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 1 จำนวน 44 กฟฟ.	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ. และ ฝวธ.	-	-

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)
	8.7 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ม.ค. 2560	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	8.8 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ **<u>เป้าหมาย</u>** เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 10</u> งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	10.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คฟม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก.) ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กคก.)	กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	10.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก.) ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	10.3 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร ระยะที่ 2 (คขก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก.) ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส , ทุกราย จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กคก.)	กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 11</u> งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS - ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง - ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า	11.1 ความครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 97 , รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	11.2 ความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 97 , รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	11.3 ความครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 92, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
<u>แผนงานที่ 12</u> งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	12.1 วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** เดือน ม.ค. 2560	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-

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)
	12.2 กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ. หน้างาน ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 2 (รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผวต.กฟอ.ธญ.	-	-
	12.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	12.4 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผนแก้ไขอนุมัติหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 4 ฟีดเดอร์ รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	12.5 ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถคำนวณค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** 100%, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กจฟ.)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 13</u> งานควบคุมและดำเนินการแก้ไขหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลงในระบบจำหน่าย					
	13.1.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง จากโปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2559 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน จำนวน 1,357เครื่อง(ธญ.1เฟส53,3เฟส1304) จำนวน 0 เครื่อง(นส.1เฟส 0,3เฟส 0)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	13.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน - เครื่อง	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	13.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2561 - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% **<u>เป้าหมาย</u>** ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส 4/2560	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	13.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย					
	13.2.1 ประสานงานจัดหางบประมาณ, อุปกรณ์ และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 kV (ตามข้อ 12.4) **<u>เป้าหมาย</u>** 100% , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	13.2.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจากระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด **<u>เป้าหมาย</u>** 100% , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-
	13.2.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน (รอผลจาก กฟก.1)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ.	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 14</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของ แต่ละเขต (Cross Check) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส ตามแบบ กบล.ก.1	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน (ทุกราย ตามที่ ผบป.รายงาน)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผมต.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-
	14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผมต.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-
	14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและ แรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) **<u>เป้าหมาย</u>** (รวมหนองเสือ) ไตรมาสละ25% จำนวน 238 เครื่อง (1-79,2-83,3-81,4-63)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	14.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง,รายงานผลทุกเดือน25%ต่อไตรมาส จำนวน 687 เครื่อง (1-169,2-173,3-170,4-165)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูงที่เคยละเมิดการใช้ไฟ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง,รายงานผลทุกเดือน25%ต่อไตรมาส (ทุกเครื่องที่เคยละเมิด)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	14.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 14.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 19,883 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (2982) - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (6960) กฟส.หนองเสือ จำนวน 8,351 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (1,254) - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (2,922)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 745 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1 ,4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (111) - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (261) กฟส.หนองเสือ จำนวน 364 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (56) - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (126)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	14.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่องที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.10 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน (ทุกราย ตามที่ ศูนย์ AMR แจ้ง)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	14.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วนและจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส (ทุกราย ตามที่ ผบป.จัดส่ง)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	14.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกเดือน (ทุกราย ตามที่ ผบป.รายงาน)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO4 มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีและการขยายธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย
ระดับ 5
(จำนวน 5 ชิ้นงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย
ระดับ 5
(จำนวน 3 ชิ้นงาน)

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)**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพคิวซี (Quality Control)	1.2 จัดทำกิจกรรมคุณภาพคิวซี และนำเสนอคณะกรรมการคิวซี กฟข. ตามแผนงานที่คณะกรรมการฯกำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกแผนกไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก	-	-

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)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนากระบวนงานและนวัตกรรม (Innovation)	2.2 จัดทำโครงงานนวัตกรรม และนำเสนอคณะกรรมการของหน่วยงาน และ กฟข. เพื่อพิจารณา จัดสรรงบประมาณ ภายในไตรมาส 2 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกแผนกไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ทุกแผนก	-	-

4. Learning and Growth

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 **ด้านการเรียนรู้และพัฒนา** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

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)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 1.1.1 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรนักสร้างสุของค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 1 คน - จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2559 โดยผู้เข้าอบรมต้องไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มิ.ย.2560	ผบห.กฟอ.ธญ.	-	-

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)
	1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัด ปี 2559 **<u>เป้าหมาย</u>** - แต่งตั้งคณะทำงานฯ (เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม) - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	ผบห.กฟอ.ธญ. คณะทำงานฯ	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 - กฟอ.ธัญบุรี จำนวนไม่น้อยกว่า 74 คน - กฟส.หนองเสือ จำนวนไม่น้อยกว่า 13 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผบห.กฟอ.ธญ. กฟส.หนองเสือ	-	-
	2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายในกฟอ.ธัญบุรี **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 1 ครั้ง (จัดในพื้นที่ กฟอ.ธัญบุรี)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	เม.ย.-มิ.ย.2560	คณะทำงานฯ,	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 **ด้านการเรียนรู้และพัฒนา** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

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)**
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์	1.2 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน - พนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis)ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 3 คน (ผกส., ผมต., ผปบ.) - กฟส.หนองเสือ จำนวน 1 คน (ผกป.)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มิ.ย.2560	ผกส.กฟอ.ธญ. ผปบ.กฟอ.ธญ. ผมต.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

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)
	1.3 ส่งพนักงานเข้าร่วมการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์ , งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.กฟอ.ธญ. ผปบ.กฟอ.ธญ. ผมต.กฟอ.ธญ. ผกป.กฟส.นสอ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	1.5 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตร " มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส " สำหรับผู้บริหาร **<u>เป้าหมาย</u>** กฟส.หนองเสือ จำนวน 4 คน - ผจก.กฟส. , กฟย. , หผ.กป. , หผ.บต. , หผ.บง.	กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มิ.ย.2560	กฟส.หนองเสือ	-	-
	1.6 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ e-Market , e-Bidding **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2 คน - กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 1 คน - กฟส.หนองเสือ จำนวน 1 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ก.ย.2560	ผบห.กฟอ.ธญ. กฟส.หนองเสือ	-	-

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)
	1.8 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยาการบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2559) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. , PEA Shop , กฟย. *กฟฟ.ชั้น 1-3, PEA Shop, กฟส, กฟย. (ที่รับชำระเงินผ่านระบบ BPM) หน่วยงานละ 1 คน	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบค.กฟอ.ธญ. ผบป.กฟอ.ธญ. กฟส.หนองเสือ	-	-
	1.9 ส่งพนักงานเข้าร่วมการชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด รวมทั้งกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลเสียงลูกค้า (สอดคล้องตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด 3) **<u>เป้าหมาย</u>** หน่วยงานละ 1 ครั้ง (ผจก. , หผ. กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟอ.ธัญบุรี กฟส.หนองเสือ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.กฟอ.ธญ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-
	1.10 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์กร) **<u>เป้าหมาย</u>** หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 หผ./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟอ.ธัญบุรี	ม.ค.-ก.ย.2560	นบท.9กฟอ.ธญ. ผบค.กฟอ.ธญ. ผบป.กฟอ.ธญ. ผบง.กฟส.นสอ. ผบต.กฟส.นสอ.	-	-

ภาคผนวก

Strategy Map สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2560 (ร่าง)

SO1. Sustainability & Good Gov.

SO2. Industrial Leadership

SO3. Stakeholder -Focused

SO4. Biz Dev.

SO5. ICT Development

Goal

Finance

Social

Environment

Customer

Satisfying Existing Customer

- Service Quality
- Complaint Management
- Maintenance (Emergency Service)
- Electricity Stability
- Billing & Service Channel
- Meter Transfer / Relocation

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

Internal Process

Operational Management Process

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

Innovation Process

IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

IP2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

Regulatory and Social Process

RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

L&G

HR Capital

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

Org. Capital

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

PEA Light for Life ใส่ใจทุกชีวิต