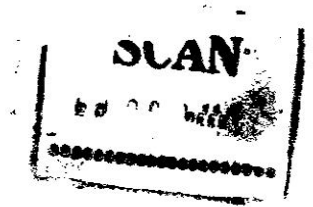




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก



จาก กฟอ.ลำลูกกา

เลขที่

ก.๑ ลก.(บค) ๑๕๙๙/๒๕๕๙

เรื่อง

ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติประจำปี ๒๕๕๙

อ้างถึง

ถึง กฟก.๑

วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรียน อก.บส.ก.๑

กฟอ.ลำลูกกา ขอรายงานผลการดำเนินงานสะสมตามแผนปฏิบัติประจำปี ๒๕๕๙ ไตรมาส
ที่ ๒ ตามแบบฟอร์มโดยวางไว้ที่ <http://๑๗๒.๒๓.๒.๑๐๑/กบส.ก.๑/ผพร.กบส.ก.๑/กฟอ.ลำลูกกา/รายงานผล>
การดำเนินงานสะสมตามแผนปฏิบัติไตรมาสที่ ๒ ปี ๒๕๕๙ (เม.ย. - มิ.ย. ๒๕๕๙)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอโณทัย คำคง)

ผจก.กฟอ.ลำลูกกา

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐-๒๑๙๑-๐๕๖๕, ๑๖๐๓๕

โทรสาร ๐-๒๑๙๓-๑๙๓๒

สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส 2 ปี 2559 ประจำ กฟอ.ลำลูกกา
ช่วงเดือน เมษายน – มิถุนายน 2559

ด้าน	จำนวนแผนงานทั้งหมด (แผนงาน)	ดำเนินได้ตามแผนงาน (แผนงาน)	คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4	4	100	
ด้านการเงิน	4	4	100	
ด้านลูกค้า	5	5	100	
ด้านกระบวนการภายใน	12	7	58	
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1	1	100	
รวม	26	21	80.77	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปี กฟอ.ลำลูกกา
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

ไตรมาส 2 (เม.ย. - มิ.ย. 2559)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่.1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✕ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
- SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและมีธรรมาภิบาล - OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน แผนงานที่ 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 1.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 1.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 1.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต ชุดแก้ไขและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทุกทีมงาน 1.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสพอุบัติเหตุพร้อมรายงานผล 1.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม มือชี้ปากย้ำ KYT และ Safety Talk	เป้าหมาย จำนวน 34 คน เป้าหมาย ตรวจสอบทุกทีมงานปีละ 2 ครั้ง เป้าหมาย อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เป้าหมาย ทุกเดือน เดือนละ 4 ครั้ง	จัดอบรมเมื่อ 28 ม.ค. 2559 ณ กฟอ.ลำลูกกา จัดตั้งทีมงานตรวจสอบตามคำสั่งเลขที่ ลก. 25/2559 ลว.20 เม.ย. 59 จป.รับผิดชอบ ดำเนินกิจกรรมทุกวันพุธ	จำนวน 34 คน ตรวจสอบเมื่อ 20 ม.ค. 2559 1.ชุดก่อสร้าง กฟอ.ลำลูกกา 2.ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3.ชุดทีมงานผู้รับเหมา บ.กิตติฯ 4.ชุดทีมงานผู้รับเหมา บ.พิมพ์ทองฯ ไม่มีอุบัติเหตุไม่ต้องรายงาน ดำเนินการได้ครบ 13 ครั้ง	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน

แผนงานที่ 2 งานส่งเสริมความปลอดภัย และ การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐาน ให้ภาคประชาชน 2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและ สายสื่อสาร คัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และ พื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลใน ระบบ GIS โปรแกรม TAMS 2.3 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต" 2.3.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับหัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับระบบการ จ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟผ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและประหยัด การปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแส ไฟฟ้าดูดในเบื้องต้นและการแจ้งเหตุการณเพื่อป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 2.3.3 จัดกิจกรรมให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่าง ถูกต้อง ปลอดภัย ประหยัด และการปฐมพยาบาล ผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น ให้กับครู นักเรียน ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในพื้นที่ กฟผ.ละ ไม่น้อยกว่า 500 คน เป็นเวลา 1 วัน	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 งาน ไม่น้อยกว่า 10 กม. (หน้า Big-C ถึง คลอง 7) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 50 คน เป็นเวลา 1 วัน <u>เป้าหมาย</u> นักเรียน ม.1-3 จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน	ดำเนินการแล้วเมื่อวันที่ 3-10 มี.ค. 2559 ตามแผนกำหนด เดือน ส.ค. 2559 ตามแผนกำหนด เดือน มิ.ย. 2559	ร่วมกับบริษัทสื่อสาร จำนวน 8 บริษัท	✓ เป็นไปตามแผนงาน
--	--	--	--	--------------------------

- OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล แผนงานที่ 8 การไฟฟ้าปริมังคลา 8.1 จัดตั้งการไฟฟ้าปริมังคลาในส่วนภูมิภาคทุกเขต ภายใต้มาตรฐานการเป็นกรไฟฟ้าปริมังคลาของ กฟผ. 8.2 จัดตั้ง ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร แผนงานที่ 11 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรม ด้าน CSR ของพนักงาน - ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟช. และ กฟฟ.ที่สังกัด	เป้าหมาย กฟผ. ลำลูกกา เป้าหมาย กฟผ.ลำลูกกา เป้าหมาย - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด จำนวน 10 คน (จากจำนวนทั้งหมด 96 คน)	ตามแผนกำหนด เดือน ต.ค. 2559 กำหนด ม.ค.-ธ.ค. 2559 กำหนด ม.ค.-ธ.ค. 2559	อยู่ระหว่างดำเนินการ ดำเนินการแล้วตามแผนฯ เข้าร่วมกิจกรรมที่ ร.ร. จปร. วันที่ 11 ก.พ. 2559 จำนวน 11 คน	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน
--	--	--	---	---

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำ กฟอ.ลำลูกกา
(ด้านการเงิน)

ไตรมาส 2 (เม.ย. - มิ.ย. 2559)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่.1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
ROA - สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ แผนงานที่ 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด - เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	เป้าหมาย ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟอ. กำหนดปี 2559) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	พนักงานและคณะกรรมการติดตามหนี้ เร่งรัดติดตามอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละ 141.60 ร้อยละ 100 ร้อยละ 101.48 ร้อยละ 45.46	✓ เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)	เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 4)	ผบค. รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 6.55 ล้านบาท	อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผน	✓ เป็นไปตามแผนงาน
5.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน	เป้าหมาย รายได้ค่าพาดสายสื่อสาร ไม่น้อยกว่า ปี 2558	ผบป. และ ผบป.เร่งรัดดำเนินการตามแผน	ครบถ้วน 100%	✓ เป็นไปตามแผนงาน
5.3 สำนักรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2560	เป้าหมาย ครบทุกต้น 100%	ผบป. รับผิดชอบ	สรุปผล ไตรมาส 4	✓ เป็นไปตามแผนงาน
5.4 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ	เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558	ผบค., ผบป. และ ผมต. เร่งรัดดำเนินการตามแผน ได้ระดับ 5 (รวม 14 บัญชี)	4.184 ล้านบาท	✓ เป็นไปตามแผนงาน

แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้ เป็นไปตามเป้าหมาย - เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด	เป้าหมาย - ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 (100%) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2559 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการที่ได้รับจัดสรรในปี 2559	ทุกแผนกรับผิดชอบ	ภาพรวมเบิกจ่ายได้ 32.64%	✓ เป็นไปตามแผนงาน
---	---	-------------------------	---------------------------------	--------------------------

CPI-X - การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนงานที่ 2 เร่งรัดการทำ Time Confirm

- เร่งรัดการทำ Time Confirm ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02)

เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน

ผกส., ผปป., ผมต., ผบป. รับผิดชอบ

ภาพรวมทำได้ 87%

✓ เป็นไปตามแผนงาน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2559 ประจำ กฟอ.ลำลูกกา
(ด้านลูกค้า)

ไตรมาส 2 (เม.ย. - มิ.ย. 2559)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า 2.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ 2.3.2 ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย 2.3.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและการติดตามข้อมูลป้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.00	เป้าหมาย รายงานผลภายในไตรมาส 1/2559 เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เป้าหมาย รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทุกไตรมาส	เรื่องคุณภาพไฟฟ้า ผบค.รับผิดชอบ ผบป.รับผิดชอบ	รายงานตามบันทึกที่ ก.1 ลก.(บค) 614/2559 ลว. 7 เม.ย. 2559 กบค.ก.1 สรุปรายงานแจ้งหน่วยงานตามบันทึกที่ ก.1 กบค.(ลส.) 649/2559 ลว. 11 มี.ค. 25559 ส่วนกลางเป็นผู้สรุป	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน

แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ ในการนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ 4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	เป้าหมาย - กฟอ.ลำลูกกา ขยายผลพร้อมรายงาน สรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน	พบป.รับผิดชอบ	รายงานส่ง กฟก.1 ทุกไตรมาส	✓ เป็นไปตามแผนงาน
---	---	--------------------------	--------------------------------------	------------------------------

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการ 2.2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการลูกค้าใจดี ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน 3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า 3.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มี การแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 3.3.1 การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน	เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้า เงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อม ชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่า 'ร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่า ธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ เป้าหมาย 19) กพอ.ล้าลูกค้า จำนวน 20 ราย เป้าหมาย - เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดย - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญ เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี เป้าหมาย - ผจก.กพอ.ล้าลูกค้า จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส	ผบค., ผมต. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน ปรับปรุงข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP ทุกราย จำนวน 20 ราย 12 ราย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ 100 จำนวน 20 ราย จำนวน 13 ราย จำนวน 20 ราย เข้าพบ 14 ราย	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน
---	--	---	---	---

3.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) 3.3.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงานเยี่ยมเยียนลูกค้าประจำปี 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟผ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน 3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS 3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน 3.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	<u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 20 ราย/ ไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> 19) กฟอ.ลำลูกกา จำนวน 25 ราย <u>เป้าหมาย</u> 18) กฟอ.ลำลูกกา 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 3 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่สำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2558 ภายในเดือน มี.ค.2559 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม	ดำเนินการได้ตามแผน ดำเนินการได้ตามแผน ตามแผนกำหนด ไตรมาส 2 ผบค. และคณะทำงานรับผิดชอบ ผบป., ผบค. รับผิดชอบ ผบป., ผบค. รับผิดชอบ ผบค. รับผิดชอบ	20 ราย จำนวน 17 ราย ขอเลื่อนเป็นไตรมาส 3 วันอังคารที่ 23 ส.ค. 2559 ดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง กฟก.1 สรุปรายงาน รายงานตามบันทึกที่ ก.1 ลก.(บค) 614/2559 ลว. 7 เม.ย. 2559	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน
--	---	---	--	--

แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนอง ข้อร้องเรียน 4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	เป้าหมาย 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และ กลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	ตรวจสอบชี้แจงทุกราย ไตรมาส ที่ 2 เรื่องเข้า 25 เรื่อง	ตอบชี้แจงและปิดเรื่อง 25 เรื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
---	--	---	--	------------------------------

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2559 ประจำปี กฟอ.ลำลูกกา
(ด้านกระบวนการภายใน)

ไตรมาส 2 (เม.ย. - มิ.ย. 2559)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่.1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ แผนงานที่ 2 แผนงานปิดงานก่อสร้าง 2.1 งานปิดงานก่อสร้าง (งบ P) ตั้งแต่ปี 2557 ลงไป - ตั้งคณะทำงาน - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงาน ตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มี ประสิทธิภาพและทั่วถึง แผนงานที่ 2 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงเสริม ระบบจำหน่ายระยะที่ 7 (คสจ.7) - ก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง	เป้าหมาย ร้อยละ 90 ตามแผนงาน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 7 วงจร-กม.	ผกส., ผปป. รับผิดชอบ ผกส.รับผิดชอบ	ดำเนินงานได้ 90% กคค.ก.1 รายงานผลแจ้ง กฟอ.ลำลูกกา	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน

แผนงานที่ 3 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 (คพ.3) 3.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม 3.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นเคเบิลใต้ดิน ระบบ 22 เควี	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 10 วงจร-กม.	ผกส.รับผิดชอบ	กกค.ก.1 รายงานผลแจ้ง กฟอ.ลำลูกกา	✓ เป็นไปตามแผนงาน
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 0.180 วงจร-กม.	ผกส.รับผิดชอบ	กกค.ก.1 รายงานผลแจ้ง กฟอ.ลำลูกกา	✓ เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 4 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 4.4 ประสานงานแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อให้ค่าดัชนีมีความเชื่อถือได้	เป้าหมาย ให้ค่าดัชนีมีความเชื่อถือได้ อยู่ในเกณฑ์วัดที่กำหนด รายงานผลทุกไตรมาส SAIFI ไม่เกิน 4.27 SAIDI ไม่เกิน 127.19	ผปบ. รับผิดชอบ	ไม่มีรายงาน	✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 9 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า 9.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 9.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี 9.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี จำนวน 574 เครื่อง	เป้าหมาย ม.ค.2559	ผปบ.รับผิดชอบดำเนินการวางแผน	กำหนดแผนไว้ 574 เครื่อง	✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
	เป้าหมาย ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส	ผปบ.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	ยังไม่มีรายงาน	
แผนงานที่ 10 แผนงานลดสถิติปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เนื่องมาจากต้นไม้ 10.1 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2559 10.2 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ 10.3 ทบทวนและจัดทำราคากลางการตัดต้นไม้ประจำปี 2560	เป้าหมาย ม.ค. 2559	ผปบ.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	ตามบันทึก ก.1 ลก.(ปบ) 40/2559 ลว. 7 ม.ค. 2559	✓ เป็นไปตามแผนงาน
	เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	ผปบ.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	ยังไม่มีรายงาน	
	เป้าหมาย ไตรมาส 3 ของปี 2559			

แผนงานที่ 11 แผนงานการพัฒนา Strong Grid 11.1.2 ด้านระบบจำหน่าย - ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เทียบกับ ระบบ ISU - ปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง ผู้กความสัมพันธ์ กฟภ., ผู้ใช้ไฟในระบบ GIS 2 เทียบกับ ADS - ปรับปรุงข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในระบบ 22/33 kV ได้แก่ Switch (ไม่รวม Drop Out Fuse) ระหว่างระบบงาน GIS 2 เทียบกับ แผนผังการจ่ายไฟจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟเขต - ปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่าย งบผู้ใช้ไฟ (ยกเว้นงานหมู่บ้านจัดสรร) ในระบบ GIS 2 ของ กฟภ.จตุรรมงาน เทียบกับระบบ PS	<u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด	ผมต., ผปบ., ผกส., ผบค. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน ผปบ. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน ผกส.รับผิดชอบ	ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ADS = 96.58 GIS = 99.43% กฟภ. GIS = 99.86% ผู้ใช้ไฟ ยังไม่ได้สรุปปริมาณงาน	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 13 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss 13.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 13.1.1 ตรวจสอบโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง 13.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%)	<u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน จำนวน 25 เครื่อง <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 150 เครื่อง	ผปบ. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน ผปบ. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน ผปบ. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	1 เฟส = 6 เครื่อง 3 เฟส = 10 เครื่อง ยังไม่ได้สรุปปริมาณงาน ยังไม่ได้สรุปปริมาณงาน	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน

13.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2560 - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30%	เป้าหมาย ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส 4/2559	ผบป. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	ยังไม่ได้สรุปปริมาณงาน	✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
13.2.2 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW.	เป้าหมาย ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกรายงานผลทุกเดือน	ผบป. รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	ยังไม่ได้สรุปปริมาณงาน	✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss				
14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check)	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต. รับผิดชอบ	ยังไม่ได้สรุปปริมาณงาน	✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไม่เกิน 50 หน่วย	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	2,275 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไฟชั่วคราว	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	741 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	2,475 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%)	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	87 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	13 เครื่อง 21 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ และแรงสูง (ไม่ใช่ AMR)	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จำนวน 200 เครื่อง	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	55 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.8 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูงและอุปกรณ์ประกอบ	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จำนวน 674 เครื่อง	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	175 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.9 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ และแรงสูงที่เคยละเมิดการใช้ไฟ	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จำนวน 2 เครื่อง	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	2 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำ กฟอ.ลำลูกกา
(ด้านการเรียนรู้และพัฒนา)
ไตรมาส 2 (เม.ย. - มิ.ย. 2559)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่.1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) <u>แผนงานที่ 2</u> การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค 2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี	<u>เป้าหมาย</u> พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพ ประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	ผบห.ประชาสัมพันธ์เชิญชวนพนักงานและ ลูกจ้างเข้ารับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี จำนวน 90 คน เข้าตรวจสอบสุขภาพ 6 คน	รอสรุปสิ้นไตรมาส 3	

14.10 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 14.10.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30%	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จำนวน 17,720 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	2,590 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.10.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50%	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จำนวน 989 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	150 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.11 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ให้ครบทุกเครื่อง (ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR)	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	49 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.12 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. (ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR)	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	1 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.13 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR จาก WEB HTTP://AMR.PEA.POWERPLUS	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จำนวน 674 เครื่อง	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	70 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.14 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จำนวน 3 เครื่อง	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	ดำเนินการได้ 3 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.15 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ ประกอบที่ตรวจพบการชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จ ภายในรอบบิลถัดไป	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.รับผิดชอบดำเนินการตามแผน	355 เครื่อง	✓ เป็นไปตามแผนงาน
14.16 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	เป้าหมาย ทุกเครื่อง , รายงานผลทุกไตรมาส			
14.17 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด	เป้าหมาย ทุกจุด, รายงานผลทุกไตรมาส			
14.18 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ ชำรุด-ละเมิด	เป้าหมาย ทุกราย, รายงานผลทุกเดือน			

แผนงานที่ 15 ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า 15.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎร รายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย 15.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คพก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส ทุกสายที่ได้รับ อนุมัติ เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส ทุกสายที่ได้รับ อนุมัติ	พกส.รับผิดชอบ พกส.รับผิดชอบ	อนุมัติ 61 ราย ดำเนินการได้ 2 ราย ยังไม่มีผู้ยื่นความประสงค์	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✓ เป็นไปตามแผนงาน
---	---	---	--	---

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน แผนงานที่ 1 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA) 1.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน 1.5 พัฒนาระบบประเมินคุณภาพงานตามข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงาน ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) 1.6 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุง กระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการ ปฏิบัติงาน 1.7 ขยายผลการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวน งานบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อ ผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	เป้าหมาย กฟอ.ล้าลูกกา ดำเนินการได้ร้อยละ ของแผนงาน เป้าหมาย ดำเนินการตรวจ QA for SLA ได้ ทุกแผนก ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย อย่างน้อย 1 กระบวนการ เป้าหมาย กฟอ.ล้าลูกกา - ดำเนินการได้ร้อยละ 90 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับ บริการเร็วว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	ตามแผนกำหนดไตรมาสร้อยละ100% ตามแผนกำหนด ก.พ. 2559 ตามแผนกำหนด ก.พ. 2559 ตามแผนกำหนดไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามแผนกำหนดไว้ 1 งานในไตรมาสที่ 3	ดำเนินการได้ 100% อยู่ระหว่างดำเนินการ	✓ เป็นไปตามแผนงาน
--	--	--	--	--------------------------

1.8 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	<u>เป้าหมาย</u> ของ กฟอ.ลำลูกกา ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผปบ. รับผิดชอบ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	X ไม่เป็นไปตามแผนงาน
---	---	----------------	----------------------	-----------------------------

SO5 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี IP1 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา แผนงานที่ 1 งานพัฒนากระบวนการงานและนวัตกรรม 1.2 ส่งเสริมการคิดค้นจัดทำนวัตกรรม	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	ตามแผนกำหนด ม.ค. 2559 - ธ.ค. 2559 ทุกแผนก	ไตรมาสที่ 1 ส่งผลงานครบ ทุกแผนก	✓ เป็นไปตามแผนงาน
---	--	---	---	---