



แผนปฏิบัติการประจำปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี



สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2561 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal 1.1 Social and Environment	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA) - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)	OC1.1 การไฟฟ้าโปร่งใส	-	0.030	-	1
			OC1.2 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	-	-	0.020	3
			OC1.3 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	-	-	-	2
			OC1.4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	0.422	-	3-4
			OC1.5 งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และ การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	-	-	-	5
	OC2 Stakeholder Engagement	- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงาน ของ กฟภ.	OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	-	-	0.010	6
			OC2.2 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบรรษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร	-	0.200	-	6
			OC2.3 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	-	0.010	0.180	7
			OC2.4 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	-	-	-	8
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	RS1.1 การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ	-	-	-	9
สรุป : 10 แผนงาน 14 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	0.662	0.210	
			รวม งบประมาณประจำปี 2561	0.872			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2561 (ล้านบาท)			หน้า		
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)			
1.2 Finance	- สร้างรายได้จากการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) - ค่ากำไรทางเศรษฐกิจมาตรฐาน (EP) - ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	10		
			5 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	-	-	-	11		
			6 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	12-13		
			7 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	13		
			8 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	-	-	-	14		
			9 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	-	-	-	15		
			- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	16
					2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm	-	-	-	17
			สรุป : 8 แผนงาน 13 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	5 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-
	รวม งบประมาณประจำปี 2561	-							

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2561 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	CR1 ขกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า	- ความพึงพอใจของลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์ - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) - ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด	CR1.1 วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	-	0.103	-	18-23
			CR1.2 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	-	-	-	24
			CR1.3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และบริหารจัดการ (เฉพาะด้านลูกค้า)	-	0.050	-	24
			CR1.4 พัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Service)	-	-	-	25
			CR1.6 งานขกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการให้บริการ	-	0.060	-	26-27
			CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว	- ความพึงพอใจของลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์ - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) - ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด	CR2.1 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	-	5.033
	CR2.2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	-	-		-	36	
	CR2.3 พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	-	0.924		-	37	
	สรุป : 8 แผนงาน 24 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	14 เกณฑ์วัด	รวม	0.000	6.170	-
รวม งบประมาณประจำปี 2561				6.170			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2561 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ - ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss) - ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS - ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดคอนและอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูลระบบ GIS	OM1.3 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ 1 (คพจ.1) OM1.4 แผนงานการพัฒนา Strong Grid OM1.7 แผนบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้า (Condition Base Maintenance) OM1.8 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	38-39
				-	-	-	40-45
				-	-	-	46
				-	-	-	46-53
	OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย Smart Grid	- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	OM2.1 แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ และปรับปรุงระบบ Access Network	-	-	-	54
	OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร) - ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน - การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	OM4.1 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. OM4.2 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	-	-	-	55-57
				-	-	-	58
สรุป : 9 แผนงาน 29 กิจกรรม	IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล	- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน	IP2.1 แผนงานส่งเสริม วิจัยและพัฒนานวัตกรรมขององค์กร	-	-	-	59
	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน	RS1.1 งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในระบบไฟถนนและไฟสาธารณะ	-	-	-	60
	6 กลยุทธ์	15 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
รวม งบประมาณประจำปี 2561				-			

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2561 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ - Engagement Score	HR1.1 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS : Performance Management System)	-	-	-	61
			HR1.2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร	-	0.384	-	62
			HR1.3 การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	-	3.840	-	63
	HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	- ร้อยละของพนักงานที่ผ่าน Competency ที่คาดหวัง - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM	HR2.1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency) HR2.2 แผนงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจใหม่	- -	7.851 0.084	- -	64-66 66
สรุป : 5 แผนงาน 11 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	รวม	-	12.159	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2561	12.159			

1. Goal

1.1 Social and Environment

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ.

(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ.

(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

4. เป้าหมาย

- คะแนนระหว่าง 80-100
(ติดอันดับ 1 ใน 5 ของ
รัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)
- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1081

7. เป้าหมาย

- คะแนนระหว่าง 80-100
(ติดอันดับ 1 ใน 5 ของ
รัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)
- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1081

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

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 ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟภ. 4 มิติ 5 ด้าน <u>เป้าหมาย</u> - กฟอ.พระพุทธรบาท - ผ่านการตรวจประเมินของเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ทุกแผนก กฟย.นค. คณะทำงานฯ	(2) 0.030	0.030

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> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ. (ตามหนังสือ สรท.(ท)10/2560 ลว. 13 ม.ค.2560)	- จัดกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. ตามคู่มือการเสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมของ กฟภ.(TRUST+E) <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	สบท. ผวต. สบค.	(3) 0.020	0.020
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	- ตามกิจกรรมที่กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) กำหนด	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	สบท.	-	-

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 4 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พพบ. จำนวน 23 คน กฟย.หนองโดน จำนวน 3 คน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	จป. คณะทำงานฯ กปด. กว.ก.1	(2) 0.312	0.312
	4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุบก่อสร้าง ขยายเขต ชุคแก๊ฟ และ ชุคบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มื้อซี ปากย้า KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งและทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	จป. คณะทำงานฯ กปด. ผบป., ผกส. ผมต. ,กฟย.นค.	(2) 0.030	0.030
	4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจ การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พพบ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.พพบ.	ก.ค.-ก.ย.2561	จป. คณะทำงานฯ กปด.	(2) 0.050	0.050

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> งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายสื่อสารคัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสารสาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบ และไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS <u>เป้าหมาย</u> (กฟฟ.ชั้น 1-3 ระยะทางหน่วยงานละ ไม่น้อยกว่า 10 กม.) สถานที่จาก แยกสุริย ถึง จุดแบ่งเขตนาขาว ระยะทาง 14 กม. 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าหน่วยงานราชการ เช่น ศาลากลางจังหวัด, ที่ว่าการอำเภอ ฯลฯ (กฟฟ.ละ 1 แห่ง) กฟฟ. ที่ไม่มีที่ว่าการอำเภอ/ศาลากลางจังหวัด ให้พิจารณาตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท สถานที่ หน้าสหกรณ์หนองโดน ถึง ที่ว่าการอำเภอหนองโดน	กฟอ.พพบ. กฟย.นค. กฟอ.พพบ. กฟย.นค.	ก.ค.-ก.ย.2561 เม.ย.-มิ.ย.2561	ศปป. กฟย.นค. ศปป. กฟย.นค.	- -	- -

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561		ด้าน Goal (Social and Environment)		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย		
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	- OC2 Stakeholder Engagement	- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ กฟภ.	- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4		
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย		
	- OC2 Stakeholder Engagement	- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ กฟภ.	- 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)
แผนงานที่ 1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ก.ย.2561	ผบห.	(3) 0.010 (ฝสส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.010
แผนงานที่ 2 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบรรษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO : 26000) ในการบริหารองค์กร	- อบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบมาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้บริหารและพนักงานและหน่วยงานที่จะดำเนินงานด้าน CSR ปี 2561) <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท ส่งรายชื่อผู้เข้าอบรม	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ผบห.	(2) 0.200	0.200

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> - กฟอ.พระพุทธรบาท จัดสานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และ อื่น ๆ) (สอบถามรายละเอียด ก.1)	กฟอ.พพบ.	ก.ค.-ก.ย.2561	ผวต. ผบค. ผบห.	(2) 0.010	0.010
	3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> จัดทำร่างแผนงานหรือโครงการฯ ภายในไตรมาสที่ 4	กฟอ.พพบ.	ก.ค.-ก.ย.2561	ผวต. ผบค. ผบห.	(3) 0.180 (กพส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.180

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 4 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	- ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟภ., กฟข. และ กฟฟ. ที่สังกัด <u>เป้าหมาย</u> พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด ทั้งหมด 87 คน เป้าหมายไม่น้อยกว่า 9 คน	กฟอ.พพบ. กฟข.นค.	ม.ค.-ธ.ค.2561	สบท. ทุกแผนก กฟข.นค.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-
4. เป้าหมาย

-
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-
7. เป้าหมาย

-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ	- ส่งเสริมการใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ เป้าหมาย มีปริมาณการใช้กระดาษลดลงตามที่ กฟผ. กำหนด รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบห.	-	-

1. Goal

1.2 Finance

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่าง
มีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)
- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา
และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- 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 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนดปี 2561) - ประเภทราชการ ร้อยละ 197 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ร้อยละ 63	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป.	-	-

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)
แผนงานที่ 5 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ก.ย. 2559 ให้มีการชำระหนี้ภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐาน ส่งให้อัยการสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป.	-	-
	- เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน - ตั้งหนี้และเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้าจากการปรับปรุง <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการปรับปรุงและตั้งหนี้ให้ครบถ้วน ภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงาน การตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ผมด.	-	-

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)
แผนงานที่ 6 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟฟ้าฟรีล้าน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ฟรีล้านผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2558-2560 ที่ 5% (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวค. ผบค. ผกส.	-	-
	6.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) (รอกำเป้าหมาย)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวค. ผบค., ผปป. ผกส.	-	-
	6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม ปี 2561 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2560 ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-มิ.ย.2561 ก.ค.-ก.ย.2561	ผบป.	-	-

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> ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงาน ให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	6.4 สํารวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการ เรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100%	กฟอ.พพบ.	ต.ค.-ธ.ค.2561	ศพบ.	-	-
	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมด ที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวด. ผบค., ศพบ. ผมต., กฟย.นค.	-	-

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)
แผนงานที่ 8 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบประมาณตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5 (100%) ประกอบด้วย 1. งบประมาณเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนง.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2561 (ภายในไตรมาสที่ 2) 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (แผน 3 และ 4) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คชก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2561 (ภายในไตรมาสที่ 2)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ศพบ. ศพบ. ศพบ. ผมด. ศพบ. ศพบ. ศพบ. ผกส. ผกส. ผกส. ผกส.	-	-

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 9</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบประมาณทุกโครงการ <u>เป้าหมาย</u> - นำข้อมูลขึ้นระบบ IM เป็นประจำทุกเดือน - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบประมาณ ทุกโครงการสถานะ เฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานะดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผคพ. สบท.	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561		ด้าน GOAL (FINANCE)		แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย		
	-	- ค่าใช้จ่าย CPI-X	- ไม่มากกว่า 32,029 ล้านบาท		
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย		
	- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	- 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)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ทุกแผนก กฟย.นค.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย (รอค่าเป้าหมาย) จากผู้รับผิดชอบ	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ทุกแผนก กฟย.นค.	-	-

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 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. ผกส. , ผปป. กฟย.นค.	-	-

2. Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ขกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ขกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้ 1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.1 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ส.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-มิ.ย.2561 ก.ค.2561 ส.ค.2561	ผวต.	(2) 0.044	0.044

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)
	1.2.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟฟ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กฟอ.พพบ. รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต. ผบค.	(2) 0.009	0.009

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)
	1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านทาง Website ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> - ฝ่ายร.(ก3), กรท.และ กบด.(ก.1-3) ประชุมหารือร่วมกันเพื่อจัดทำแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website - กฟข. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่ายร.(ก3) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กฟอ.พพบ. รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค.	(2) 0.050	0.050

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 วิเคราะห์เสี่ยงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสี่ยงของลูกค้า แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และบริหารจัดการ (เฉพาะด้านลูกค้า)	2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสี่ยงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	-	-
	2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสาขาฯ ตอบสนองเสี่ยงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	-	-
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10-15% จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 - จัดทำแผนการตลาด ไตรมาสที่ 1	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มี.ค.2561	ผวต.	-	-

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 4 พัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	4.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) <u>เป้าหมาย</u> - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ลูกค้าใช้บริการ - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมรายงานผลให้ กบล. ทราบ - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. FM	-	-
			ม.ค.-มี.ค.2561		-	-
			ม.ค.-ธ.ค.2561		-	-
			ม.ค.-ธ.ค.2561		-	-
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100 (จำนวน 389 ราย) - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100 (จำนวน 43 ราย) <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป.	-	-

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 6 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	6.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค.	-	-
	6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไขตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้ บริการนอกเขตเมือง - รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค.	-	-

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)
	6.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท 6.5 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ฝวธ.(ก3) กำหนด) 6.6 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> ศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise 6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด <u>เป้าหมาย</u> ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย. 2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบค. FM ผบค. FM ผบค. ผกส., ผคพ. ผมต., ผปบ.	- - (2) 0.060 -	- - 0.060 -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

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

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

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

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรม ดังนี้ 1.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 1.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท จำนวน 3 ราย	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	(2) 1.035	1.035
	1.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท จำนวน 2 ราย	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	(2) 0.368	0.368

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรม ดังนี้

1.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าบริการ

1.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน

- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง
- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง
- บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง

เป้าหมาย

กฟอ.พระพุทธรูป จำนวน 3 ราย

1.1.2 ลูกค้ำที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน

- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง
- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง

เป้าหมาย

กฟอ.พระพุทธรูป จำนวน 2 ราย

10
สถานที่

11
ช่วงเวลา

12	หน่วยงานหลัก
----	--------------

13.งบประมาณ
(ล้านบาท)

(1) ลงทุน
(2) ทำการ
(3) อื่น ๆ

รวม
(ล้านบาท)

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 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท จำนวน 32 ราย 1.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เชื่อมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มี.ค.2561	ผวต.	-	-
	1.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เชื่อมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	-	-

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)
	1.3 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงใน BIC-SAP 1.3.1 การเชื่อมโยงโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	(2) 0.468	0.468
	1.3.2 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม High ร้อยละ 100 (จำนวน 15 ราย) - กลุ่ม Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 (จำนวน 15 ราย) - กลุ่ม Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 (จำนวน 2 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ต.ค. 2560 (ที่ ผวธ.(ก3) 736/2560 ลงวันที่ 26 ก.ย. 2560)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	(2) 0.512	0.512

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า - กลุ่ม High ร้อยละ 100 (จำนวน 15 ราย) - กลุ่ม Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 (จำนวน 15 ราย) - กลุ่ม Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 (จำนวน 2 ราย) - กฟอ.พพบ. ดำเนินการไตรมาส 4/2561 <u>หมายเหตุ</u> ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ต.ค. 2560 (ที่ ฝวธ.(ภ3) 736/2560 ลงวันที่ 26 ก.ย. 2560) 1.5 จัดสานเสวนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kV และส่วนราชการ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> - กฟอ.พพบ. ดำเนินการไตรมาส 4/2561 <u>หมายเหตุ</u> * จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	กฟอ.พพบ.	ต.ค.-ธ.ค.2561	ผวก.	(2) 2.500	2.500
		กฟอ.พพบ.	ต.ค.-ธ.ค.2561	ผู้บริหาร ผวก. ผบป. ผปป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุนกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.7 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.7.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้าย่อยรายใหม่ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้าย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ(ปี 2561)ร้อยละ100* - ลูกค้าย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้าย่อยใหญ่ สถานะ ส.ค. 2560 <u>หมายเหตุ</u> ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 (ที่ ผวธ.(ท3) 736/2560 ลงวันที่ 26 กันยายน 2560)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	สบป. สบค. กฟย.นค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.7.2 แจกจ่ายไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป.	-	-
	1.8 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมชม เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมชม ทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต.	-	-

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)
	1.9 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ภายในเดือน มี.ค. 2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	พวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน) ได้ร้อยละ 100 เป้าหมาย - จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต. กฟย.นค	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	3.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) <u>เป้าหมาย</u> - เข้าร่วมประชุมทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAM จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.2561	พวต.	(2) 0.924	0.924

3. Internal Process

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)
- ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
และอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล
ระบบ GIS

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละ 97
- ร้อยละ 98
- ร้อยละ 97

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 โครงการพัฒนาระบบส่ง และจำหน่าย ระยะที่ 1 (คพจ.1)	3.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส - สฟ.พระพุทธรบาท 2 ปริมาณ 13.000 วงจร-กม.	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผกส. กกค.ก.1	-	-
	3.3 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎร รายใหม่ที่ไม่มิไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทูกราย) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผกส.	-	-
	3.4 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทูกราย) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผกส.	-	-
	3.5 งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกิน ทางการเกษตร ระยะที่ 2 (คชก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค. ทูกราย) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส , ทูกราย	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผกส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	4.1 งานพาดสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อโครงข่ายเคเบิลใยแก้ว 4.1.2 ดำรงงานพาดสายเคเบิลใยแก้ว โครงข่ายเคเบิลใยแก้ว นำเสนอขออนุมัติ เพื่อดำเนินการในปี 2562 เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1 1) กฟย.หนองโดน - สฟ.พระพุทธรบาท2 ปริมาณ 20 วงจร-กม. 2) สฟ.พระพุทธรบาท2 - สฟ.พุกแค ปริมาณ 14 วงจร-กม.	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มี.ค.2561	สพบ. กรส.ก.1	-	-
	4.2 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงานเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ด้านระบบควบคุมการสั่งการ 4.2.1 นำข้อมูล GIS 2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส 1) สฟ.พระพุทธรบาท 1 2) สฟ.พระพุทธรบาท 2 3) สฟ.พุกแค	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	สพบ. กวว.ก.1 ,กปบ.ก.1	-	-

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)
	4.5 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า 4.5.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. 2561 4.5.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสที่ 2 4.5.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟข. <u>เป้าหมาย</u> ภายใน 15 วันทำการ รายงานทุกไตรมาส 4.5.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 4.5.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.2561	พปบ. กปบ.ก.1	-	-
		กฟอ.พพบ.	เม.ย.-มิ.ย.2561	พปบ. กปบ.ก.1	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	พปบ. กปบ.ก.1	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	พปบ.	-	-

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)
	4.12 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า 4.12.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือจากข้อ 4.12.1 ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ ปีละ 1 ครั้ง, รายงานทุกไตรมาส 4.12.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติสูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง , รายงานทุกไตรมาส 4.12.4 รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไขสิ่งผิดปกติที่ตรวจสอบพบ <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส 4.12.5 ติดตาม และประเมินผลดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติการทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ป้องกัน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส 4.12.6 ตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลงระบบจำหน่าย แรงต่ำ มิเตอร์ และสายสื่อสาร <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3	กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ก.ย.2561	ศปบ. กฟย.นค. ศปบ. กฟย.นค. ศปบ. กฟย.นค. ศปบ. ศปบ. ผมด. กฟย.นค.	- - - - -	- - - - -

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)
	4.13 งานตัดตกแต่งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า 4.13.1 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2561 4.13.2 การจัดตั้งทีมตัดต้นไม้ประจำ กฟฟ. <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 ทีม (6 คน) 4.13.3 การดำเนินการตัดต้นไม้โดยทีมงาน กฟภ. ได้ไม่น้อยกว่า 25% <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พพบ.จำนวน 93.9 วงจร-กม. จ้างเหมา จำนวน 276.9 วงจร-กม. 4.13.4 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ <u>เป้าหมาย</u> เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน 4.13.5 ทบทวนและจัดทำราคากลางการตัดต้นไม้ ประจำปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสที่ 3 ของปี 2561 4.13.6 จัดอบรม/ทบทวนแนวทางการตัดต้นไม้ ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ (รูกขกรรม) แก่พนักงาน/ คนงาน/ผู้รับจ้าง <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1	กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ.	ม.ค.2561 ม.ค.-61 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ก.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-มี.ค.2561	ผปบ. ผปบ. ผปบ. กฟย.นค. ผปบ. กฟย.นค. ผปบ. กบข.ก.1 ผปบ. กบข.ก.1	- - - - - -	- - - - - -

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)
	8.1.4 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำ แผนแก้ไขข้อบกพร่องการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ปีเตอร์) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ศพบ. กปบ.ก.1	-	-
	8.1.5 ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถ คำนวณค่านายสุญเสียในระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส (รอกำเป้าหมายจาก กฟพ.)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ศพบ. กปบ.ก.1	-	-
	8.2 งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS					
	8.2.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ศพบ. กฟย.นค.	-	-
	8.2.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลของข้อมูล มิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 98, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมค. กฟย.นค.	-	-
	8.2.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบ กับผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ศพบ. กปบ.ก.1	-	-

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)
	8.3 งานควบคุมและดำเนินการแก้ไขหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss 8.3.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย 8.3.1.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลงจาก โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน จำนวน 250 เครื่อง 8.3.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของ ระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25%ตามข้อ 8.3.1.1 <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 8.3.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้ง ที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 64 เครื่อง 8.3.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2562 สำหรับหม้อแปลง ที่มีโหลดเกิน 75% และหม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> ให้แล้วเสร็จไตรมาสที่ 4/2561	กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ต.ค.-ธ.ค.2561	ผบบ. กฟย.นค. ผบบ. ผบบ. ผบบ.	- - - -	- - - -

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)
	8.3.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 8.3.2.1 ประสานงานจัดหาบประมาณ, อุปกรณ์และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 KV. (ตามข้อ 8.1.4) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 8.3.2.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุด ออกจากระบบจำหน่ายให้นำเข้าระบบทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส 8.3.2.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน 8.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss 8.4.1 งานตรวจสอบมิเตอร์โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ ไตรมาส4 8.4.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ต.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ศพบ. ศพบ. กบษ.ก.1 ศพบ. ผมด. ผมด. ศพบ.	- - - - -	- - - - -

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)
	8.4.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 8.4.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 8.4.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> แรงต่ำ จำนวน 62 เครื่อง , แรงสูง จำนวน 49 เครื่อง ไตรมาสละ 25% , รายงานผลทุกเดือน 8.4.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ <u>เป้าหมาย</u> แรงต่ำ จำนวน 197 เครื่อง , แรงสูง จำนวน 161 เครื่อง ไตรมาสละ 25% , รายงานผลทุกเดือน 8.4.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> แรงต่ำ จำนวน 2 ราย , รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	คปบ. คผด.	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	คผด.	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	คผด.	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	คผด.	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	คผด.	-	-

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)
	8.4.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. กบค.ก.1	-	-
	8.4.12 เฝ้าระวังการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จ ภายในรอบบิลถัดไป <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต.	-	-
	8.4.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. ผบค.	-	-
	8.4.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด <u>เป้าหมาย</u> ทุกจุด, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผมต.	-	-
	8.4.15 เฝ้าระวังการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ ชำรุด-ละเมิด <u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ผมต.	-	-

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)
	8.4.16 การควบคุมการดำเนินงานด้านการจัดการ หน่วยสูญเสีย โดยใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (U-CUBE) 8.4.16.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน ตรวจสอบที่วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1) <u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 7 วัน, รายงานทุกเดือน 8.4.16.2 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน โดยพนักงานจดหน่วย (NL2) <u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงานทุกเดือน	กฟอ.พพบ. กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. ผบป. ผมต. ผบป.	- -	- -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

4. เป้าหมาย

- รอคำนับเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย Smart Grid

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

7. เป้าหมาย

- รอคำนับเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

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> แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อรองรับการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและปรับปรุงระบบ Access Network	- ประสานงานการติดตั้ง/การทดสอบ ของโครงการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย IP Access Network (MPLS Router) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส 1) สฟ.พ.แคว	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	พคค.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)
 - ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน
 - การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงดัน)
- ตามแนวทาง Doing Business : World Bank

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- รอคำนี้นอกจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1.1 จัดทำแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน เป้าหมาย กฟผ.พระพุทธรบาท	กฟผ.พพบ.	มค.-มิ.ค.2561	ผบค. คณะทำงานฯ SLA	-	-

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)
	1.2 จัดประชุมการสื่อสารความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง ให้แก่ระดับ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทุกกอง, <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง 1.3 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามคณะกรรมการ SEPA หมวด 6 กำหนด, ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามหัวข้อ กรธ.กำหนด และระบบประกันคุณภาพบริการ (QA for SLA) <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท 1.4 การรายงานผลการจัดทำ Work Manual และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท รายงานผลทุกไตรมาส 1.5 การติดตามและประเมินผล 1.5.1 ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผลจากคณะกรรมการ กฟก. 1 <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พระพุทธรบาท	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. คณะทำงานฯ SLA	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ทุกแผนก คณะทำงานฯ SLA	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ทุกแผนก คณะทำงานฯ SLA	-	-
		กฟอ.พพบ.	เม.ย.-มิ.ย.2561	รจก.(ท,บ) คณะทำงานฯ SLA	-	-

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)
	1.5.2 ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) โดยคณะทำงานฯ กฟก. 1 <u>เป้าหมาย</u> รอคำนัดการจาก กฟก.1 1.6 จัดทำสรุปข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ (QIR) - ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. นำเสนอคณะทำงานฯ กฟก.1 <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 กระบวนการ ภายในเดือน พ.ย. 2561 1.8 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.พพบ.	ก.ค.-ค.ค.2561	ทุกแผนก	-	-
		กฟอ.พพบ.	พ.ย.2561	ผบค. คณะทำงานฯ SLA	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)																				
แผนงานที่ 2 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	2.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส <table><tr><th>แผนงาน</th><th>งบC</th><th>งบP</th><th>งบI</th></tr><tr><td>ก่อนปี2559</td><td>-</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>ปี2559</td><td>100%</td><td>55%</td><td>55%</td></tr><tr><td>ปี2560</td><td>80%</td><td>50%</td><td>50%</td></tr><tr><td>ปี2561</td><td>45%</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>	แผนงาน	งบC	งบP	งบI	ก่อนปี2559	-	90%	90%	ปี2559	100%	55%	55%	ปี2560	80%	50%	50%	ปี2561	45%	-	-	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผกส. ผปบ.	-	-
	แผนงาน	งบC	งบP	งบI																						
ก่อนปี2559	-	90%	90%																							
ปี2559	100%	55%	55%																							
ปี2560	80%	50%	50%																							
ปี2561	45%	-	-																							
	2.2 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) เฉพาะงานก่อสร้างตั้งแต่ปี 2557 ลงไป - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย ร้อยละ 80 ของจำนวนงานทั้งหมด, รายงานทุกไตรมาส (รอกำเป้าหมาย) <table><tr><th>แผนงาน</th><th>ปิดงาน</th></tr><tr><td>ก่อนปี2560</td><td>100%</td></tr><tr><td>ปี 2560</td><td>80%</td></tr><tr><td>ปี 2561</td><td>60%</td></tr></table>	แผนงาน	ปิดงาน	ก่อนปี2560	100%	ปี 2560	80%	ปี 2561	60%	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผกส.	-	-												
แผนงาน	ปิดงาน																									
ก่อนปี2560	100%																									
ปี 2560	80%																									
ปี 2561	60%																									

- | | | | |
|--|--|--|---|
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม | 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)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม วิจัยและพัฒนา นวัตกรรมขององค์กร	1.2 จัดทำโครงการนวัตกรรม และนำเสนอคณะกรรมการของหน่วยงาน และ กฟข. เพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณภายในไตรมาส 2 เป้าหมาย กฟอ.พระพุทธรบาท ไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟอ.พบบ.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ทุกแผนก คณะทำงานฯ	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสำหรับผู้ผลิต และจำหน่ายพลังงาน

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในระบบไฟถนนและไฟสาธารณะ	- ประสานงานกับ กสพ. ในงานนำร่องติดตั้งโคมไฟถนนประหยัดพลังงานชนิดหลอด LED <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส (รอก่าเป้าหมายจาก กสพ.)	กฟอ.พบบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต. ผบค. ผปป.	-	-

4. Learning and Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
- Engagement Score

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ระดับ 5 = 4.42 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
- Engagement Score

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ระดับ 5 = 4.42 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> แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS : Performance Management System)	- รายงานปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 2 ครั้ง (ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติงาน)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบพ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 เข้าอบรมหลักสูตรนักสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 35 คน - หน่วยงานระดับ กอง และ กฟฟ.ชั้น 1-3 (หผ./ชผ.) หน่วยงานละ 1 คน - จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2560 โดยผู้เข้าอบรมต้องไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	พบห.	(2) 0.084	0.084
	2.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตาม ผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ กฟอ.พระพุทธรบาท เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-ก.ย.2561	พบห. คณะทำงานฯ	(2) 0.300	0.300

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	3.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ศบท	(2) 3.350	3.350
	3.3 การแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ทุกแผนก กฟย.นค.	(2) 0.360	0.360

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่าน Competency ที่คาดหวัง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่าน Competency ที่คาดหวัง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.2 มอบหมายให้กับพนักงานในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน - ฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.พพบ. ส่งรายชื่อเข้าร่วมอบรม (ผกส., ผมต., ผปบ.) หน่วยงานละ 3 คน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.2561	จป. ผมต. ผปบ. ผกส. กวก.ก.1	(2) 0.078	0.078

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> จัดให้มีการทดสอบ ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน 1.5 อบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ (ตาม พ.ร.บ.ใหม่) (เพิ่มเติมจาก ปี 2560) <u>เป้าหมาย</u> ส่งรายชื่อเข้าร่วมอบรม - กฟอ.พพบ. หน่วยงานละ 1 คน - กฟย.นค. หน่วยงานละ 1 คน 1.7 อบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้า ในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยาการบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2560) <u>เป้าหมาย</u> ส่งรายชื่อเข้าร่วมอบรม - กฟอ.พพบ. หน่วยงานละ 1 คน - กฟย.นค. หน่วยงานละ 1 คน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ศปบ ผมค ผกส กฟย.นค	-	-
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มี.ค.2561	สบท. กฟย.นค	(2) 0.220	0.220
		กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มี.ย.2561	สบค. กฟย.นค	(2) 0.239	0.239

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 2</u> แผนงานพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจใหม่	1.8 อบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> ส่งรายชื่อเข้าร่วมอบรม จำนวน 1 รุ่น (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ยังไม่ผ่านการอบรม)	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	สบค. FM	(2) 0.180	0.180
	1.9 อบรมหลักสูตรการบริหารงานตามแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ <u>เป้าหมาย</u> เข้าร่วมอบรม - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ผจก.	(2) 0.084	0.084
	- อบรมหลักสูตรแนวทางการทำธุรกิจและเทคนิค เบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop <u>เป้าหมาย</u> เข้าร่วมอบรม - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 1 คน	กฟอ.พพบ.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ผจก.	(2) 0.084	0.084



Teamwork

มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ



Rush to Service

บริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจผู้รับบริการ



Under Good Governance Principles

ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต



Specialist

รอบรู้ เชี่ยวชาญ ในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์และพัฒนา



Technology Savvy

ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่



Engagement

รักองค์กรทุ่มเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

