

แผนปฏิบัติการปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งคอย

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งคอย และการไฟฟ้าในสังกัด ประจำปี 2560 ซึ่งเป็นแผนงานเกิดจากการบูรณาการแผนงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา

ในการจัดทำแผนปฏิบัติการปี 2560 นี้ เป็นการนำแผนปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา มาเป็นกรอบในการจัดทำ โดยกำหนดแผนงานย่อย/โครงการ/งาน ซึ่งจะ เป็นโครงการ/งาน ที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปี 2559 และโครงการที่กำหนดขึ้นใหม่ จำแนกตามเป้าหมาย 5 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านเรียนรู้และการพัฒนา และด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม ทั้งนี้มีการจัดทำภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ EVM โดย เชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ Strategy MAP และ Balanced Scorecard ของ กฟภ. ที่ปรับให้สอดคล้องกับ ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA มาใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดกลยุทธ์ขององค์กรมาสู่ แผนปฏิบัติการของ กฟอ.แก่งคอย

สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการปี 2560 อยู่ในเล่มเดียวกันประกอบด้วย วัตถุประสงค์ กิจกรรมที่จะ ดำเนินการระยะเวลาดำเนินการ ใช้ในการขับเคลื่อนเป็นเครื่องมือหลักซึ่งจะใช้เป็นแนวทาง ในการดำเนินงานและติดตามประเมินผลงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายภารกิจหลัก รวมทั้งตัวชี้วัดตามเกณฑ์วัดผล การดำเนินงานบันทึกข้อตกลงประจำปี ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา ตาม ผลสำเร็จที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดและตั้งเป้าหมายไว้

แผนปฏิบัติการปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งคอย

สารบัญ

	หน้า
● แผนปฏิบัติการ ปี 2560	
- สรุปแผนปฏิบัติการประจำปี 2560	1
● ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	6
- การไฟฟ้าโปร่งใส	7
- แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อเรียกร้องการทุจริต ประพฤติมิชอบ	9
- เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	
- แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	
- ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	10
- งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัด พลังงานไฟฟ้า และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	11
● ด้านการเงิน	12
- บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	13
- เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	14
- เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	
- งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	
- งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	15
- เร่งรัดการทำ Time Confirm	16
● ด้านลูกค้า	17
- โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	19
- งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	
- การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	23
- นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	24
- พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	
- งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	27
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	29

แผนปฏิบัติการปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งคอย

สารบัญ

	หน้า
● ด้านกระบวนการภายใน	34
- แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA)	35
และการจัดทำระบบประกันคุณภาพมาตรฐานข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA)	
- แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐานการให้บริการ (SLA)	36
- แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	37
- โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าระยะที่ 3 (คชฟ.3)	39
- งานค่าดัชนีความเชื่อของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. (SAIFI,SAIDI)	
- งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	
- งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	40
- งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS	41
(ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง,ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์	
ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า	
- งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	42
- งานควบคุมและดำเนินการแก้ไขหน่วยสูญเสีย Technical Loss	44
- แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss	
- งานพัฒนากิจการคุณภาพคิวซี (Quality Control)	48
- งานพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม (Innovation)	
● ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	49
- การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	50
- การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	51
- พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์	52
● ภาคผนวก	53
แผนที่ยุทธศาสตร์ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (ร่าง)	54
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.แก่งคอย ประจำปี 2560	55

แผนปฏิบัติการปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งคอย

สารบัญ

	หน้า
● แผนปฏิบัติการ ปี 2560	
- สรุปแผนปฏิบัติการประจำปี 2560	1
● ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	6
- การไฟฟ้าโปร่งใส	7
- แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อเรียกร้องการทุจริต ประพฤติมิชอบ	9
- เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ.	
- แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	
- ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	10
- งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัด พลังงานไฟฟ้า และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	11
● ด้านการเงิน	12
- บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	13
- เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	14
- เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	
- งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	
- งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	15
- เร่งรัดการทำ Time Confirm	16
● ด้านลูกค้า	17
- โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	19
- งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	
- การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	23
- นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	24
- พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	
- งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	27
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	29

แผนปฏิบัติการปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งคอย

สารบัญ

	หน้า
● ด้านกระบวนการภายใน	34
- แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA)	35
และการจัดทำระบบประกันคุณภาพมาตรฐานข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA)	
- แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐานการให้บริการ (SLA)	36
- แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	37
- โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าระยะที่ 3 (คชฟ.3)	39
- งานค่าดัชนีความเชื่อของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. (SAIFI,SAIDI)	
- งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	
- งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	40
- งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS	41
(ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง,ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์	
ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า	
- งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	42
- งานควบคุมและดำเนินการแก้ไขหน่วยสูญเสีย Technical Loss	44
- แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss	
- งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพคิวซี (Quality Control)	48
- งานพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม (Innovation)	
● ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	49
- การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	50
- การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	51
- พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์	52
● ภาคผนวก	53
แผนที่ยุทธศาสตร์ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (ร่าง)	54
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟอ.แก่งคอย ประจำปี 2560	55

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.1

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <p>S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</p> | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <p>- OC2 Stakeholder Engagement</p> | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <p>- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟผ.</p> | <p>4. เป้าหมาย</p> <p>- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4</p> |
|---|--|--|--|

- | | | |
|--|--|--|
| <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <p>- OC2 Stakeholder Engagement</p> | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <p>- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟผ.</p> | <p>7. เป้าหมาย</p> <p>- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4</p> |
|--|--|--|

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> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3/2560 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟผ.1 กฟผ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2560	กอก.	(3) 0.010 (ฝสส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.010

<u>แผนงานที่ 2</u> เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลัก	2.2 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบ	กฟผ.1,	ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.	(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)
บริษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO : 26000) ในการบริหารองค์กร	มาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้บริหารและพนักงาน และหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2560) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 80 คน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.				

<u>แผนงานที่ 3</u> การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO:26000	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผล	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ก.ย.2560	กอก.	(2) 0.010	0.010
---	---	------------------------	---------------	------	-----------	-------

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)
	ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 เป้าหมาย - กฟข. สานเสวนากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้าง อย่างน้อย 1 ครั้ง - กฟฟ.ชั้น 1-3 สานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และอื่น ๆ) 3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2561 เป้าหมาย - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงาน หรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 3/2560	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3	ต.ค.-ธ.ค.2560	กอก.	(3) 0.180 (กฟส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.180

แผนงานที่ 4 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	- ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟภ., กฟข. และ กฟฟ.ที่สังกัด เป้าหมาย	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.	-	-
---	---	---------------------------------	---------------	------	---	---

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 5 รักษาฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	- ระดับ 9 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า และ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี (SEPA-หมวด 1) - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด - ทั้งหมด 2,714 คน เป้าหมาย 271 คน	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.	(3) 0.200	0.200
	5.1 โครงการ "PEA รักษา น้ำ สร้างฝาย" <u>เป้าหมาย</u> ร่วมสร้างฝายชะลอน้ำ จำนวน 2 แห่ง 5.2 โครงการสร้างแนวปะการังเทียมในพื้นที่ กฟก.2 <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 1 แห่ง ที่เกาะสีซัง - กฟก.1-3 จัดหา/เตรียมอุปกรณ์ชำรุดเพื่อใช้ในโครงการภายในไตรมาส 3 - กฟก.1-3 ดำเนินการสร้างแนวปะการังแล้วเสร็จภายในไตรมาส 4	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟก2 กอก., ฝบพ., กบญ.	-	-

แผนงานที่ 6 ศึกษาการสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม	- ร่วมสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินในปี 2559 ให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) ระหว่าง กฟภ. กับชุมชน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 โครงการ	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.	(3) 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 7</u> โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่	- เข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ร่วมกับ นักศึกษา วปอ. รุ่นที่ 27 มูลนิธิแสง - ไข่กี เติระกูล และ นสพ. เดลินิวส์ ตรวจรักษาประชาชนในพื้นที่ชนบท ที่ห่างไกล <u>เป้าหมาย</u> ตามแผนของ ฝสส.	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,315 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน Time Confirm ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน	กฟอ.กคย. กฟส.อมท.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.ผปบ.ผมต. ผกป.ผบต.	-	-

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

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
- 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 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง - จำนวนคำร้องที่รับเข้าโครงการ One Touch Service ต่อคำร้องทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	กฟอ.กคย กฟส.อ.มท	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.ผบต.ผมต. วม.ชน.	-	-
	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไฟฟ้าขัดข้อง (SQA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.ผบป. 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)
	และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส 2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ Lobby Manager - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผล ทุกไตรมาส 2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการ ให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60 2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน - ให้ดำเนินการตามอนุมัติหลักการ PEA Mobile	กฟอ.กคย	มิ.ย.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก	-	-
		กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.	-	-
		กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.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)
	Shop ตามอนุมัติ ผวก.ลว.11 ก.ค.2559 (บันทึกที่ สรก.(ภ3)612 ลว.22 ก.ค.2559) ดังนี้ 1) ให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ทุกวัน โดยใช้แบบฟอร์ม (ตามเอกสารแนบ 3) 2) ให้ใช้แบบประเมินผลทุกครั้งที่มีการตรวจประเมิน (ตามเอกสารแนบ 4 และ 5) 3) ให้ดำเนินการตามแผนงาน PEA Mobile Shop ทุกปี (ตามเอกสารแนบ 7) 2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปีหรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.ผปป.		

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)
	- บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 6 ราย 3.1.2 ลูกค้ำที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 3 ราย 3.2 การบริหารลูกค้ายสำคัญ Key Account 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ายสำคัญ (KAM) กฟอ.แก่งคอย จำนวน 30 ราย 3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ายเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี 3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ายสำคัญ/ลูกค้ายมูลค่าสูง/ลูกค้ายในนิคมอุตสาหกรรมและลูกค้ายในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับSPP พร้อมบันทึกเยี่ยมเยือนในBIC Sap	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.ผปป.	-	-
	3.2 การบริหารลูกค้ายสำคัญ Key Account 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ายสำคัญ (KAM) กฟอ.แก่งคอย จำนวน 30 ราย 3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ายเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี 3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ายสำคัญ/ลูกค้ายมูลค่าสูง/ลูกค้ายในนิคมอุตสาหกรรมและลูกค้ายในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับSPP พร้อมบันทึกเยี่ยมเยือนในBIC Sap	กฟอ.กคย	ม.ค.-มี.ค.2560	ผวต.	-	-
	3.2 การบริหารลูกค้ายสำคัญ Key Account 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ายสำคัญ (KAM) กฟอ.แก่งคอย จำนวน 30 ราย 3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ายเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี 3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ายสำคัญ/ลูกค้ายมูลค่าสูง/ลูกค้ายในนิคมอุตสาหกรรมและลูกค้ายในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับSPP พร้อมบันทึกเยี่ยมเยือนในBIC Sap	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต. ผกป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.3.1 การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟฟ. 3.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP กฟอ.แก่งคอย จำนวน 30 ราย 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 1 ครั้ง 3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.ผบป. ผกป.	-	-
	กฟอ.แก่งคอย จำนวน 30 ราย 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 1 ครั้ง	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.ผบง. ผบค.ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.5.2 แจ้างค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.ผบง.		
	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.ผบต.		
	3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย -สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส	กฟอ.กคย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.ผบต.		

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)
	พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส					

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO4 มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีและการขยาย
ธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจ
เกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม
เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิด
เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

ระดับ 5
(จำนวน 5 ชิ้นงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม
เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิด
เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

ระดับ 5
(จำนวน 3 ชิ้นงาน)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพควิซี (Quality Control)	1.2 จัดทำกิจกรรมคุณภาพควิซี และนำเสนอ คณะกรรมการควิซี กฟข. ตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟอ.กคย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม (Innovation)	2.2 จัดทำโครงการนวัตกรรม และนำเสนอคณะกรรมการ ของหน่วยงาน และ กฟข. เพื่อพิจารณา จัดสรร งบประมาณ ภายในไตรมาส 2 <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟอ.กคย.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ทุกแผนก		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง , งานตรวจสอบมิเตอร์,งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน	กฟอ.กคย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.ผกส. ผมต.ผบป.		
	1.10 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์กร) เป้าหมาย หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ทผ./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟอ.กคย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.		