



แผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๐



“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออรัญประเทศ

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</p> | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC2 Stakeholder Engagement</p> | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟผ.</p> | <p>4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4</p> |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC2 Stakeholder Engagement</p> | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของ กฟผ.</p> | <p>7. เป้าหมาย
- 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)
แผนงานที่ 1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3/2560 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟผ.1, กฟอ.อป. กฟส.วฒ.	ม.ค.-ก.ย.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 2 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลัก บริษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อ สังคม (ISO : 26000) ในการบริหารองค์กร	2.2 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบ มาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้บริหารและพนักงาน และหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2560) เป้าหมาย จำนวน 80 คน	กฟก.1, กฟอ.อป. กฟส.วณ.	ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.		

แผนงานที่ 3 การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ	กฟอ.อป.	ม.ค.-ก.ย.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)
ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO:26000	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม 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 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2561 เป้าหมาย - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงานหรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 3/2560	กฟอ.อป.	ต.ค.-ธ.ค.2560	กฟอ.อป. กอก. กฟอ.อป.		

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

10

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

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

-

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

- ไม่มากกว่า 31,315 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟอ.อป. กฟส. กบญ., กรท.. กชข., กบล., กvw., กกค., กปบ., กชบ., กรส.,กอก.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปพ.,กชข.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

19

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) งบทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	1.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่ สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียง กับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึก ผลการสำรวจ - วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟอ.อป. กฟส.วผ.	ม.ค.-ส.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.2560 ส.ค.2560	ผวบ.,กบล., กฟอ.อป. กฟส., ผวธ.(ก3)		

20

แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล.	กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวบ.,กบล.,		
--	--	---------	---------------	------------	--	--

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	รวม (ล้านบาท)
	- 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 เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุง ประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. 2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตาม ข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพ การให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการ เรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดย ที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการ ให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 2/2560 กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส.					
	2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตาม ข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ในกรณี ผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31 รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มา พิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุง การให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส.	กฟอ.อป. กฟส.วณ.	เม.ย.-มิ.ย.60	ฟวบ.,กบส., กฟอ.อป., ผบค กฟส.วณ.	- -	- -
23						
	2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตาม ข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ในกรณี ผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31 รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มา พิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุง การให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส.	กฟอ.อป. กฟส.วณ.	ม.ค.-มี.ค.2560	กฟอ.อป. กฟส.,	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟอ.อป. กฟส.วณ.	ม.ค.-ต.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ก.ย.2560 ต.ค.2560	ผวบ.,กบส., กฟอ.อป. กฟส.,	-	-
แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการทำการธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	3.1 ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 1) การขอใช้ไฟ 2) การชำระค่าไฟฟ้า 3) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) ทบทวนแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจ - วิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพระดับ กฟข. - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟอ.อป. กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.2560 ก.ย.2560	ผวบ.,กบส., กฟอ.อป. กฟส.	-	-

แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สม่ำเสมอไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) รวมจำนวน 3,379 ราย** หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายใหญ่ สถานะ ส.ค. 2559	กฟอ.อป. กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวพ.,กรท., กฟอ.อป. กฟส.	-	-
---	---	-------------------------	----------------------	--	---	---

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	รวม (ล้านบาท)
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ <u>เป้าหมาย</u> ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง	กฟอ.อป. กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟอ.อป. กฟส., กฟย.	-	-
	4.3 พัฒนาแนวทางการขยายผลการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านเว็บไซต์ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Touch พร้อมทั้งศึกษาแนวทางและขออนุมัติแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟฟ. ที่มี ผวด. ทุกแห่ง รวมจำนวน 9 แห่ง - สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3 - 4	กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟอ.อป.	-	-

25

	4.4 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟข. ละ 1 แห่ง - สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบส., กฟอ.อป. ฝวธ.(ภ3)	-	-
--	---	----------------	--	--	---	---

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	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	---------------------------------------	------------------

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)

- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)

- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 98

- ร้อยละ 80 ของมูลค่างานทั้งหมด

มูลค่างานแยกตามงบงานและปี พ.ศ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานการดำเนินการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.(ระดับฝ่าย)	1.1 ปรับปรุงคณะทำงาน SLA ระดับฝ่าย ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกฝ่าย, ภายในไตรมาส 1	ฝวบ.,ฝปป., ฝปพ.	มค.-มี.ค.2560	ฝวบ.,กบล., ฝปป., ฝปพ.	-	-

แผนงานที่ 2 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับ	2.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้	กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟอ.อป.	-	-
---	---	---------	---------------	---------	---	---

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)
การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	- ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการได้ ร้อยละ 100 ของแผนงาน	กฟส.วฒ.		ผบค. กฟส.วฒ.		
	2.2 ดำเนินการตาม SLA กระบวนการหลักในการ ให้บริการ P1-P11 ให้กับ กฟฟ. ที่ยกฐานะ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่ยกฐานะ	กฟฟ. ที่ยกฐานะ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ. ที่ยกฐานะ	-	-
	2.3 สื่อสาร ถ่ายทอด จัดฝึกอบรม สัมมนาให้ระดับ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.อป. กฟส.วฒ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟอ.อป. ทุกแผนก กฟส.	(2) 0.100	0.100
49						
	2.4 พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA)	กฟอ.อป. กฟส.วฒ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟอ.อป.		

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)
	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เป้าหมาย ดำเนินการตรวจประเมิน QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. 2.5 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) เป้าหมาย อย่างน้อย 1 กระบวนการ กฟฟ.ชั้น 1-3 2.6 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการ แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 25 แห่ง			กฟส.วฒ.		
		กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟอ.อป.	-	-
		กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟอ.อป. ฝบป.	-	-

50

แผนงานที่ 3 แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการชำระเงินนอกเวลาทำการ (P1), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3),	กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟอ.อป.	-	-
---	---	---------	---------------	-----------------------	---	---

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 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อ ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 25 แห่ง - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับ บริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟอ.อป. กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กบญ., ฝวบ.กกค., กฟอ.อป. กฟส.		
	4.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน					
	<u>เป้าหมาย</u> มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส					
	งบ C งบ P งบ I					
	ก่อนปี 2558 - 90% 90%					
	2558 100% 55% 55%					
	2559 80% 50% 50%					
2560 45% - -						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ

เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผน ฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรม ประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผล คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟภ.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.	(2) 5.962	5.962

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)
	1.4 จัดฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจาต่อรอง สำหรับผู้บริหาร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 35 คน - อก. , ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 1.5 จัดอบรมหลักสูตร " มาตรฐานการไฟฟ้าปริมณฑล " สำหรับผู้บริหาร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 101 คน - ผจก.กฟส. , กฟย. , หผ.กบ. , หผ.บต. , หผ.บง. 1.6 จัดอบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ e-Market , e-Bidding <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 54 คน - ทุกกอง , กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส. หน่วยงานละ 1 คน	กฟก.1, ผวธ.(ก3) กฟส.,กฟย. กฟอ.อป. กฟก.1, กฟอ.อป. กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ก.ย.2560	กกก. ผวธ.(ก3) กกก. กฟส.,กฟย. กฟอ.อป. ผบพ., กบญ., ทุกกอง, กฟอ.อป. กฟส.		

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)
	1.7 จัดให้มีการศึกษาดูงานภายในประเทศ <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการศึกษาดูงานในภาพรวม กฟข. , คณะทำงานด้านต่างๆ ของ สรก.(ภ3) (รายละเอียด ประกอบด้วย เรื่องที่จะเข้าศึกษาดูงาน , ผู้เข้าร่วมศึกษาดูงาน , งบประมาณ , ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นต้น) - รายงานผลการศึกษาดูงานนำเสนอ รผก.(ภ3) ภายใน 30 วัน หลังจบจากการศึกษาดูงาน 1.8 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้า ในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยา การบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2559) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 81 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. , PEA Shop , กฟย.	กฟภ.1, ผวธ.(ภ3) กฟภ.1, กฟอ.อป. กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560	กอก. คณะทำงานด้านต่างๆ ของ สรก.(ภ3) ผวบ.,กบส., กฟอ.อป. กฟส., กฟย.		

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)
	1.9 จัดให้มีการชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด รวมทั้งกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลเสียงลูกค้า (สอดคล้องตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด 3) <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานละ 1 ครั้ง (ผจก. , ทผ. กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.) 1.10 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์การ) <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ทผ./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟก.1, กฟอ.อป. กฟส. กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฟวบ.,กบส., กฟอ.อป. กฟส. กอก., กฟอ.อป.		

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 ส่งเสริมย้อยงเจิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย จำนวน 3 เรื่อง	กฟภ.1	ม.ค.-ก.ย.2560	กกก.	-	-



Core Value

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภออรัญประเทศ