



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

Provincial Electricity Authority Kabinburi

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐



ประกาศเจตนารมณ์



การไฟฟ้าโปร่งใส

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กพล.เนโกง”



SUCCESS



คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอekinบุรี มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงานในปี ๒๕๖๐ โดยนำกลยุทธ์แผนการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาเป็นกรอบในการจัดทำ

ใจความสำคัญของแผนปฏิบัติการที่จัดทำในครั้งนี้ประกอบด้วย แผนงานหลักซึ่งจัดเป็นหมวดหมู่ได้ทั้งหมด ๕ ด้าน คือ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม, ด้านการเงิน, ด้านลูกค้า, ด้านกระบวนการภายใน และ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยในแต่ละด้านจะกำหนดโครงการหรือแผนงานในการดำเนินงานของปี ๒๕๖๐ เป้าหมายการดำเนินงาน ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน และหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการหรือแผนงานนั้นๆ เพื่อให้การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอekinบุรีในปี ๒๕๖๐ นี้เป็นไปตามกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างมีแบบแผน และสอดคล้องกับนโยบายและตัวชี้วัดตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานที่กำหนดไว้ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

แผนกบริการลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอekinบุรี

สารบัญ

	หน้า
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	๑
ด้านการเงิน	๕
ด้านลูกค้า	๑๑
ด้านกระบวนการภายใน	๒๗
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	๔๕

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๑ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC๑ ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

๔. เป้าหมายระดับองค์กร

- คะแนนระหว่าง ๘๐-๑๐๐
(ติดอันดับ ๑ ใน ๕ ของรัฐวิสาหกิจ
ที่เข้าร่วมประเมิน)
- ไม่เกินค่าดัชนี ๐.๑๑๓๘

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC๑ ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

๗. เป้าหมายระดับสายงาน

- คะแนนระหว่าง ๘๐-๑๐๐
(ติดอันดับ ๑ ใน ๕ ของรัฐวิสาหกิจ
ที่เข้าร่วมประเมิน)
- ไม่เกินค่าดัชนี ๐.๑๑๓๘

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
<u>แผนงานที่ ๑</u> การไฟฟ้าโปร่งใส	๑.๓ มีการสำรวจความโปร่งใสตามแบบ ประเมินของ ปปช. <u>เป้าหมาย</u> ๑.) จำนวน ๕ ชุด ๒.) ส่งผลการสำรวจตามข้อ ๑ ให้ กฟภ.๑ ภายในไตรมาส ๓			สำรวจ		รายงานผล กฟภ.๑				กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	คณะทำงาน
<u>แผนงานที่ ๒</u> แผนงานพัฒนากระบวนการบริหาร จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	๒.๑ จัดทำข้อตกลง SLA ตามในกระบวนการงาน จัดการข้อร้องเรียน P๕ ระหว่างหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการได้ตามแผน กฟภ.๑	ตามแผน กฟภ.๑								กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบค.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๓ เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ. (ตามบันทึก กทท.(นผ)๑๓๙๒ ลว. ๓พ.ย.๒๕๕๙)	๓.๑ ให้ความรู้ความเข้าใจเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และ วัฒนธรรม กฟภ. ให้แก่ ผู้บริหารและ พนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมชี้แจง, แจกสื่อ/คู่มือ เป็นต้น เป้าหมาย ดำเนินการได้ตามแผน กฟภ.๑	ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	รจก.(บ.)
แผนงานที่ ๔ แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อ	๔.๑ จัดอบรมความรู้ ความเข้าใจ ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทุกกอง และ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยวิทยากร ประจำ กฟข. เป้าหมาย จัดส่งพนักงานเข้าร่วมรับการอบรม ได้ตามแผน กฟภ.๑							ตามแผน กฟภ.๑		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบท.
แผนงานที่ ๕ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	๕.๑ ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบ ไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานแก้กระแส ไฟฟ้าขัดข้อง ฯลฯ เป้าหมาย จำนวน ๓๐ คน			ดำเนินการ ๓๐ คน						กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผปป., ผกป.
	๕.๒ งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ๕.๒.๑ จัดชุดเฉพาะกิจสุ่มตรวจสอบชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดแก้ไขและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตาม มาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ตรวจสอบทุกทีมงานทุกเดือน	ดำเนินการ ทุกเดือน		ดำเนินการ ทุกเดือน		ดำเนินการ ทุกเดือน		ดำเนินการ ทุกเดือน		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	คณะกรรมการ (จป. รายงาน ผล)

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๖ งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	๕.๒.๒ วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสบ อุบัติเหตุพร้อมรายงานผล เป้าหมาย อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง					ดำเนินการ แล้วเสร็จ				กฟอ.กบบ.	ผบค.
	๕.๒.๔ ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม SafetyTalk และกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน เป้าหมาย ดำเนินการทุกสัปดาห์	ดำเนินการ ทุกสัปดาห์		ดำเนินการ ทุกสัปดาห์		ดำเนินการ ทุกสัปดาห์		ดำเนินการ ทุกสัปดาห์		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	คณะกรรมการ (จป. รายงาน ผล)
	๕.๒.๕ จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบการพาด สายสื่อสาร ละอื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนด ในพื้นที่และเส้นทางเป้าหมาย พร้อมรายงานผล เป้าหมาย อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง	ดำเนินการ ทุกเดือน		ดำเนินการ ทุกเดือน		ดำเนินการ ทุกเดือน		ดำเนินการ ทุกเดือน		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผปบ., ผกป.
	๖.๑ จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและ สายสื่อสาร คัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลง ข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS เป้าหมาย ๑.) จำนวน ๑ งาน (ระยะทางไม่น้อย กว่า ๑๐ กม.) ๒.) จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าสำนักงาน	สำรวจ				ดำเนินการ แล้วเสร็จ				กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผปบ., ผกป.

ด้านการเงิน

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

๔. เป้าหมายระดับองค์กร
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

๗. เป้าหมายระดับสายงาน
- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๔ บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	๔.๑ เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนดปี ๒๕๖๐) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ ๒๐๐ - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ ๑๐๐ - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ ๑๐๐ - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ ๖๐	ดำเนินการ ได้ ไม่เกิน ๒๐๐%		ดำเนินการ ได้ ไม่เกิน ๒๐๐%		ดำเนินการ ได้ ไม่เกิน ๒๐๐%		ดำเนินการ ได้ ไม่เกิน ๒๐๐%		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผบง.
	๔.๒ ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่นี้ประจำปี ๒๕๕๙ ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน ๒ ปี หากมีต้องมีหลักฐาน ส่งให้ สกม. ดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ ปีนับตั้งแต่วินิจฉัยหน่วย	ดำเนินการ ได้ตามแผน		ดำเนินการ ได้ตามแผน		ดำเนินการ ได้ตามแผน		ดำเนินการ ได้ตามแผน			

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
<u>แผนงานที่ ๕</u> เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	๕.๑ เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้ครบถ้วนแล้วเสร็จภายใน ๒ เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน	ดำเนินการครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน		ดำเนินการครบถ้วน		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผบง.
<u>แผนงานที่ ๖</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	๖.๑ เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (Co๒.๒) <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (Co๒.๒) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี ๒๕๕๗-๒๕๕๙ (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ ๕)					ดำเนินการได้ระดับ ๕				กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบค.,ผกส. ผบต.,ผกป.
	๖.๒ เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ (๑๔ ประเภท) (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ ๕)					ดำเนินการได้ระดับ ๕				กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบค.,ผกส. ผบป.,ผบต., ผกป.
	๖.๓ เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี ๒๕๖๐ จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ ๔ ประจำปี ๒๕๕๙ ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบ ๑๐๐% ภายในไตรมาสที่ ๑	ดำเนินการได้ครบ ๑๐๐%									กฟอ.กบบ., กฟส.นต.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๗ งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	๖.๔ สำรองการขาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าขาดสายสื่อสารปี ๒๕๖๑ เป้าหมาย ครบทุกต้น ๑๐๐%							ครบ ๑๐๐%		กพอ.กบบ., กฟส.นต.	ผปบ., ผกป.
	๗.๑ เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ ๕ (๑๐๐%) ประกอบด้วย ๑. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.๐๕) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี ๒๕๖๐ (ภายในไตรมาสที่ ๒) ๒. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้	ดำเนินการได้ระดับ ๕		ดำเนินการได้ระดับ ๕		ดำเนินการได้ระดับ ๕		ดำเนินการได้ระดับ ๕		กพอ.กบบ., กฟส.นต.	ทุกแผนก (ผบป.,ผบง. รายงานผล)

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๘ ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ ๒ (คขก.๒) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี ๒๕๖๐ (ภายในไตรมาสที่ ๒)										
	๘.๑ ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C๓ ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบประมาณ เป้าหมาย ไม่มีงานสถานะ C๓ เกิน ๓ เดือน	ดำเนินการได้ครบ ๑๐๐%		ดำเนินการได้ครบ ๑๐๐%		ดำเนินการได้ครบ ๑๐๐%		ดำเนินการได้ครบ ๑๐๐%		กฟอ.กบป.	ผคล.

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (๒) กลุ่มพาณิชย์
 - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
 - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (๒) กลุ่มพาณิชย์
 - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

๔. เป้าหมายระดับองค์กร

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๖
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๔
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๔

๗. เป้าหมายระดับสายงาน

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๖
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๔
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๔

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๑ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๖๐	๑.๒ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียง กับผลการสำรวจประจำปี ๒๕๕๙ โดยที่ปรึกษาภายนอก <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจในไตรมาสที่ ๒			ดำเนินการ						กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบค., ผบต.
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๑ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน ๑๕ วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า ๒.๑.๒ สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น ๑-๓ และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละ ของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้ว ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด) <u>เป้าหมาย</u> วิเคราะห์และสรุปผลรายงานทุกเดือน	รายงานผล ทุกเดือน		รายงานผล ทุกเดือน		รายงานผล ทุกเดือน		รายงานผล ทุกเดือน		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบค., ผบต.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๒.๒ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ตอบรับ ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้ให้บริการตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	รายงานผล ๑ ครั้ง		รายงานผล ๑ ครั้ง		รายงานผล ๑ ครั้ง		รายงานผล ๑ ครั้ง		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบค., ผบต.
	๒.๓ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) ๒.๓.๑ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด	รายงานผล ทุกเดือน		รายงานผล ทุกเดือน		รายงานผล ทุกเดือน		รายงานผล ทุกเดือน		กฟอ.กบบ.	ผบป.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๒.๔ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน ๕ วัน - กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๕ วัน - กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมและกลุ่มพาณิชย์ ภายใน ๒๐ วัน - กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน ๒๕ วัน ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลทุกไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	มากกว่า ๘๐%		มากกว่า ๘๐%		มากกว่า ๘๐%		มากกว่า ๘๐%		กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี	ทุกแผนก, (ผบค., ผบต. รายงานผล)

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๒.๕ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมา ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน ๒.๕.๑ นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจ เพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๕๙ โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำ แผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายใน ไตรมาส ๒/๒๕๖๐ ๒.๕.๒ นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ ๑.๒, ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓ ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ รวมถึงผลการจัดการข้อ ร้องเรียนตามข้อ ๒.๔ มาพิจารณาจัดทำแผน พัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส			รายงานผล						กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี	ทุกแผนก, (ผบค., ผบต. รายงานผล)
		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี	ทุกแผนก, (ผบค., ผบต. รายงานผล)

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๓ การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	๓.๑ ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ ๑) การขอใช้ไฟ ๒) การชำระค่าไฟฟ้า ๓) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย ดำเนินการสำรวจในไตรมาสที่ ๒			ดำเนินการสำรวจ						กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี	ผบค.,ผบต.
แผนงานที่ ๔ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ					-รายใหม่ ๑๐๐% -รายเดิม ๘๐%				กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี	ผบป.,ผบง.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๔.๒ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการได้ตามแผน กฟก.1					ดำเนินการตามแผน กฟก.๑				กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี	ผบป.,ผบง.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ด้านลูกค้า

๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (๒) กลุ่มพาณิชย์
 - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า

เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (๒) กลุ่มพาณิชย์
 - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า

เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

๔. เป้าหมายระดับองค์กร

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๘
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๓
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๔
- ร้อยละ ๑๐๐

๗. เป้าหมายระดับสายงาน

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๘
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๓
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๔
- ร้อยละ ๑๐๐

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	๒.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง	ผลสำเร็จ -๙๕%		ผลสำเร็จ -๙๕%		ผลสำเร็จ -๙๕%		ผลสำเร็จ -๙๕%		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.,	ผบค.,ผมต., ผบต.
	๒.๓ ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ(Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไฟฟ้าขัดข้อง (SQA-P๒) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล			

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๒.๔ พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> สรุปผลการดำเนินการส่ง กฟก.๑ หลังได้รับการขยายผลทุกไตรมาส					สรุปผล ดำเนินการ		สรุปผล ดำเนินการ		กฟอ.กบบ.,	ผบค.,
	๒.๖ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วยPEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image ๒.๖.๑ จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า ๓,๕๐๐ ราย/เดือน/คัน	ผลแต่ละ เดือนได้ -๒๐ วัน -๓,๕๐๐ ราย		ผลแต่ละ เดือนได้ -๒๐ วัน -๓,๕๐๐ ราย		ผลแต่ละ เดือนได้ -๒๐ วัน -๓,๕๐๐ ราย		ผลแต่ละ เดือนได้ -๒๐ วัน -๓,๕๐๐ ราย		กฟอ.กบบ.	ผบค., ผบป.
	๒.๖.๒ จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสาร ภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่ เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปีหรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้งต่อเดือน	๔ ครั้ง ต่อเดือน		๔ ครั้ง ต่อเดือน		๔ ครั้ง ต่อเดือน		๔ ครั้ง ต่อเดือน		กฟอ.กบบ.	ผบค., ผบป.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	๓.๑ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ๓.๑.๑ ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า ๒๐ ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหา จุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ ๑ ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ ๑ ครั้ง เป้าหมาย จำนวน ๒ ราย ๓.๑.๒ ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า ๑๐-๒๐ ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหา จุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ ๑ ครั้ง เป้าหมาย จำนวน - ราย					ดำเนินการ แล้วเสร็จ				กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผบต.
	๓.๒ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) ๓.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน ๓๓ ราย	ดำเนินการ								กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	พนักงาน KAM

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๓.๒.๒ พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี ๓.๓ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP ๓.๓.๑ การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> ผจก.กบบ. จำนวน ๖ ราย/ ไตรมาส ๓.๓.๒ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง(High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๓๕ ราย									กฟอ.กบบ., กฟส.นค.	พนักงาน KAM
										กฟอ.กบบ., กฟส.นค.	ผบค., พนักงาน KAM
		๖ ราย		๖ ราย		๖ ราย		๖ ราย		กฟอ.กบบ.	พนักงาน KAM
		๑๕ ราย		๑๐ ราย		๑๐ ราย				กฟอ.กบบ.	ผบค.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๓.๔ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย ดำเนินการ ๑ ครั้ง					ดำเนินการ				กฟอ.กบบ.	ผบค.
	๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) ๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ แจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ๖๐ ของจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. ๒๕๕๙) หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ					-รายใหม่ ๑๐๐% -รายเดิม ๖๐%				กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผบง.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๓.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส ๓.๖ การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส	๙๐%		๙๐%		๙๐%		๙๐%		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผบง.
		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบค., ผบต.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๓.๗ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> ๑) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๙ ภายในเดือน มี.ค.๒๕๖๐ ๒) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๖๐ ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		กฟอ.กบบ.	ผบค.

ด้านกระบวนการภายใน

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

ด้านกระบวนการภายใน

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๒ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทานจำหน่ายไฟฟ้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM๑ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน(ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)

- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

๔. เป้าหมายระดับองค์กร

- ร้อยละ ๙๘

- ร้อยละ ๘๐

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM๑ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน(ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)

- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

๗. เป้าหมายระดับสายงาน

- ๒.๐๕ รอบ/ปี

- ร้อยละ ๘๐ ของมูลค่างานทั้งหมด

- มูลค่างานแยกตามงบงานและปี พ.ศ.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๒ แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	๒.๑ วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน เป้าหมาย ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ของแผนงาน	ปรับปรุงคณะทำงาน ทำแผนงาน ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ทุกแผนก

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๒.๔ พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตรวจประเมิน QA for SLA ได้ตามแผนของ กฟก.๑							ดำเนินการตามแผน กฟก.๑		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ทุกแผนก
	๒.๕ มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย ๑ กระบวนการ							อย่างน้อย ๑ กระบวนการ		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ทุกแผนก
	๒.๖ ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการได้ตามแผนของ กฟก.๑							ดำเนินการได้ตามแผน กฟก.๑		กฟอ.กบบ.	ผบป.,ผคส., ผบป.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
<u>แผนงานที่ ๓</u> แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	๓.๑ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการชำระเงินนอกเวลาทำการ (P๑), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P๓),กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P๙) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการได้ร้อยละ ๘๕ ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ ๕)	๘๕%		๘๕%		๘๕%		๘๕%		กฟอ.กบบ.	ทุกแผนก
<u>แผนงานที่ ๔</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	๔.๑ ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน(งบ C,I,P) - ตั้งคณะทำงาน - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส งบ C งบ P งบ I ก่อนปี ๒๕๕๘ - ๙๐% ๙๐% ๒๕๕๘ ๑๐๐% ๕๕% ๕๕% ๒๕๕๙ ๘๐% ๕๐% ๕๐% ๒๕๖๐ ๔๕% - -	มูลค่างาน ได้ตามแผนที่กำหนด		มูลค่างาน ได้ตามแผนที่กำหนด		มูลค่างาน ได้ตามแผนที่กำหนด		มูลค่างาน ได้ตามแผนที่กำหนด		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผกส., ผกป.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับปุด

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๒ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM๒ เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM๒ เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

ด้านกระบวนการภายใน

๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ๑๒ เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ๑๒ เมืองใหญ่
- ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถคำนวณ

คำนวณสูญเสียในระบบไฟฟ้า

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ๑๒ เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ๑๒ เมืองใหญ่
- ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถคำนวณ

คำนวณสูญเสียในระบบไฟฟ้า

- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

๔. เป้าหมายระดับองค์กร

- ๕.๐๖ ครั้ง/ราย/ปี
- ๑.๗๐๕ ครั้ง/ราย/ปี
- ๑๕๐.๗๘ นาที/ราย/ปี
- ๒๕.๙๕๐ นาที/ราย/ปี
- ร้อยละ ๑๐๐

- ร้อยละ ๑๐๐

- ร้อยละ ๕.๑๘

๗. เป้าหมายระดับสายงาน

- รอคำนวณเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคำนวณเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคำนวณเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคำนวณเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละ ๑๐๐

- ร้อยละ ๑๐๐

- รอคำนวณเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๒ โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ ๓ (คชพ.๓)	๒.๑ ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน - วงจร-กม. (รอเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ)							ดำเนินการแล้วเสร็จ		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.
แผนงานที่ ๓ งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	๓.๔ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ กฟภ.๑ เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ เป้าหมาย เฉพาะกรณีที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	ดำเนินการตามแผน กฟภ.๑		ดำเนินการตามแผน กฟภ.๑		ดำเนินการตามแผน กฟภ.๑		ดำเนินการตามแผน กฟภ.๑		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.
แผนงานที่ ๔ งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ ๓ เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ๓ เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ๓ เมืองใหญ่	๔.๒ การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ ๔.๒.๒ ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	รายงาน ๑ ครั้ง, ๓ นิคม		รายงาน ๑ ครั้ง, ๓ นิคม		รายงาน ๑ ครั้ง, ๓ นิคม		รายงาน ๑ ครั้ง, ๓ นิคม		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.
แผนงานที่ ๕ งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	๕.๑ ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์และระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย ทุกนิคม, รายงานผลทุกไตรมาส	ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๘.๔ ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย ๘.๔.๑ กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี เป้าหมาย ภายใน ม.ค. ๒๕๖๐ ๘.๔.๒ ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี ๒๕๖๐ เป้าหมาย ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส ๘.๕ งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling For Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า ๘.๕.๒ ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติสูงสุด ๑๐ อันดับแรก พร้อมดำเนินการแก้ไข เป้าหมาย ไตรมาสละ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ วงจร ๘.๕.๓ ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือจากข้อ ๘.๕.๑ ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข เป้าหมาย ทุกฟีดเดอร์ และรายงานทุกไตรมาส จำนวน ๓๕ วงจร	ดำเนินการ				ดำเนินการ		ดำเนินการ		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบ., ผกป.
		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบ., ผกป.
		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ			
		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ดำเนินการ			

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๘.๕.๔ รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไขสิ่งผิด ปกติที่ตรวจสอบพบ <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล			
	๘.๕.๕ ติดตาม และประเมินผลดำเนินการ ตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดย พิจารณาจากข้อมูลสถิติการทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ป้องกัน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล			
	๘.๗ จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี ๒๕๖๐ <u>เป้าหมาย</u> ม.ค. ๒๕๖๐	ดำเนินการ								กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผกป.
	๘.๘ ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ <u>เป้าหมาย</u> เดือนละ ๑ ครั้ง, รายงานทุกเดือน	รายงาน ทุกเดือน		รายงาน ทุกเดือน		รายงาน ทุกเดือน		รายงาน ทุกเดือน		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผกป.
	๘.๑๐ จัดอบรมแนวทางการตัดต้นไม้ ให้ถูกต้อง ตามหลักวิชาการ (รุกขกร) <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส ๑ ของปี ๒๕๖๐	ดำเนินการ								กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผกป.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๑๐ งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	๑๐.๑ โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎร รายใหม่ที่ไม่ม่ไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติ จาก กกค.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กกค.)	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผกส.,ผกป.
	๑๐.๒ โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผกส.,ผกป.
	๑๐.๓ งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ ทำกินทางการเกษตร ระยะที่ ๒ (คชก.๒) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส , ทุกสาย	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผกส.,ผกป.
แผนงานที่ ๑๑ งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูล ในฐานข้อมูล GIS - ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง - ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกัน ในระบบไฟฟ้า	๑๑.๑ ความครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น เป้าหมาย ร้อยละ ๙๙ , รายงานทุกไตรมาส	๙๙%		๙๙%		๙๙%		๙๙%		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผปบ., ผกป.
	๑๑.๒ ความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น เป้าหมาย ร้อยละ ๙๙ , รายงานทุกไตรมาส	๙๙%		๙๙%		๙๙%		๙๙%		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผมต., ผบต.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๑๒ งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	๑๑.๓ ความครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกัน ในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ ระบบอื่น เป้าหมาย ร้อยละ ๙๒, รายงานทุกไตรมาส	๙๒%		๙๒%		๙๒%		๙๒%		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผกป.
	๑๒.๓ วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผกป.
	๑๒.๔ วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำ แผนแก้ไขอนุมัติหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ พัดเดอร์) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน ๔ พัดเดอร์	รายงานผล ๑ พัดเดอร์		รายงานผล ๑ พัดเดอร์		รายงานผล ๑ พัดเดอร์		รายงานผล ๑ พัดเดอร์		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผกป.
	๑๒.๕ ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถ คำนวณค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ๑๐๐%, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน - ราย (รอกำเป้าหมายจาก กจฟ.)	รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		รายงานผล		กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๑๓ งานควบคุมและดำเนินการแก้ไข หน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	๑๓.๑ งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย ๑๓.๑.๑ ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง ๑ เฟส, ๓ เฟส ที่มีโหลดเกิน ๗๕% ของพิกัดหม้อแปลง จากโปรแกรมProject tracking ของ GIS เฟส ๒ ปี ๒๕๕๙ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน จำนวน - เครื่อง (รอกค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ)	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.
	๑๓.๑.๒ แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบ จำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน ๒๕% ตามข้อ ๑๓.๑.๑ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.
	๑๓.๑.๓ สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่ เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า ๓๐%) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.
	๑๓.๑.๔ คำนวณโหลดหม้อแปลง ๑ เฟส, ๓ เฟส โดยใช้โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส ๒ เพื่อกำหนดเป็นแผนปี ๒๕๖๑ - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน ๗๕% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า ๓๐% <u>เป้าหมาย</u> ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส ๔/๒๕๖๐							ดำเนินการ		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบป., ผกป.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๑๔ แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	๑๓.๒ งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย									กฟอ.กบบ., กฟส.นต.	ผบป., ผกป.
	๑๓.๒.๑ ประสานงานจัดหาขดข										

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๑๔.๔ งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผมต., ผบต.
	๑๔.๕ งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและ แรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน - เครื่อง (รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ)	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผมต., ผบต.
	๑๔.๖ งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน - เครื่อง (รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ)	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผมต., ผบต.
	๑๔.๗ งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ และแรงสูงที่เคยละเมิดการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน ๖ เครื่อง	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผมต., ผบต.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๑๔.๘ งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ ๑๔.๘.๑ ระบบ ๑ เฟส ไม่ต่ำกว่า ๓๐% <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน - เครื่อง (รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ) - ไตรมาสที่ ๑, ๔ ร้อยละ ๑๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ ๒, ๓ ร้อยละ ๓๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด	๑๕%		๓๕%		๓๕%		๑๕%		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผมต., ผบต.
	๑๔.๘.๒ ระบบ ๓ เฟส ไม่ต่ำกว่า ๕๐% <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน - เครื่อง (รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ) - ไตรมาสที่ ๑ ,๔ ร้อยละ ๑๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ ๒, ๓ ร้อยละ ๓๕ ของมิเตอร์ทั้งหมด	๑๕%		๓๕%		๓๕%		๑๕%			
	๑๔.๙ ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผมต., ผบต.

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๑๔.๑๒ เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นค.	ผมต., ผบต.
	๑๔.๑๓ งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วนและจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		ทุกเครื่อง		กฟอ.กบบ., กฟส.นค.	ผบค., ผบต.
	๑๔.๑๔ งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด เป้าหมาย ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส	ทุกจุด		ทุกจุด		ทุกจุด		ทุกจุด		กฟอ.กบบ., กฟส.นค.	ผบค., ผบต.
	๑๔.๑๕ เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟกรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด เป้าหมาย ทุกราย, รายงานทุกเดือน	ทุกราย		ทุกราย		ทุกราย		ทุกราย		กฟอ.กบบ., กฟส.นค.	ผบป.,ผมต., ผบต.,ผบง.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐

ด้านกระบวนการภายใน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๔ มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีและการขยายธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ
๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP๒ ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล
๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน
๔. เป้าหมายระดับองค์กร

- ระดับ ๕ (จำนวน ๕ ชิ้นงาน)
๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP๒ ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล
๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน
๗. เป้าหมายระดับสายงาน

- ระดับ ๕ (จำนวน ๓ ชิ้นงาน)

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๑ งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพควีซี (Quality Control)	๑.๒ จัดทำกิจกรรมคุณภาพควีซี และนำเสนอ คณะกรรมการควีซี กฟช. ตามแผนงานที่ คณะกรรมการกำหนด เป้าหมาย กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี แห่งละไม่น้อย กว่า ๑ ผลงาน			๒ ผลงาน						กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ทุกแผนก
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม (Innovation)	๒.๒ จัดทำโครงการนวัตกรรม และนำเสนอ คณะกรรมการของหน่วยงาน และ กฟช. เพื่อ พิจารณา จัดสรรงบประมาณ ภายในไตรมาส ๒ เป้าหมาย กฟอ.กบบ., กฟส.นาดี แห่งละไม่น้อย กว่า ๑ ผลงาน			๒ ผลงาน						กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ทุกแผนก

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๑.๒ ขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ P๑-P๑๑ ให้กับ กฟส. - กฟส. จัดตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๑ แห่ง: กฟส. นาดิ	แต่งตั้งคณะทำงาน, ทำแผน, ดำเนินการตามแผน		ดำเนินการตามแผน		ดำเนินการตามแผน		ดำเนินการตามแผน		กฟส.นด.	ทุกแผนก
	๑.๖ มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย ๑ กระบวนการงาน	อย่างน้อย ๑ กระบวนการงาน								กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ทุกแผนก (ผบค. รายงานผล)
	๑.๗ ขยายผลการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P๓), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P๙) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการได้ร้อยละ ๘๕ ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ ๕)	มากกว่า ๘๕%		มากกว่า ๘๕%		มากกว่า ๘๕%		มากกว่า ๘๕%		กฟอ.กบบ.	ผบค., ผกส., ผปป., ผมต., ผคส.,ผบป. (ผบค. รายงานผล)

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	๑.๘ ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐	ดำเนินการ ได้ ๑๐๐%		ดำเนินการ ได้ ๑๐๐%		ดำเนินการ ได้ ๑๐๐%		ดำเนินการ ได้ ๑๐๐%		กฟอ.กบบ.	ผปบ.

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกบินทร์บุรี

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO๒ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR๑ ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

๓. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

๔. เป้าหมายระดับองค์กร

- ระดับ ๕ อยู่ที่ ๔.๔๐ คะแนน

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR๑ ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

๖. เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

๗. เป้าหมายระดับสายงาน

- ระดับ ๕ อยู่ที่ ๔.๔๐ คะแนน

แผนงาน / โครงการ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (พร้อมปริมาณงาน หรือ เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย / ผลการดำเนินงาน								หน่วยงาน รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ๑		ไตรมาส ๒		ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔			
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
แผนงานที่ ๑ การสร้างความผูกพันของบุคลากร ต่อองค์กร (Employee Engagement)	๑.๑.๒ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข ตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัด ปี ๒๕๕๙ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ (เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม) - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า ๓ กิจกรรม	แต่งตั้งคณะ ทำงาน								กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	รจก.(บ.), ผจก.กฟส. นด.
แผนงานที่ ๒ การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	๒.๑ สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพ ประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๕			ดำเนินการ						กฟอ.กบบ., กฟส.นด.	ผบท.