1. Goal

1.2 Finance

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 **ด้าน GOAL (FINANCE)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

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> งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กบญ.		
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กบญ.		

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 3</u> งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหัก ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไรไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับ 5	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กบญ.		
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟภ. กำหนดปี 2560) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		
	4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้ประจำปี 2559 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ สกม. ดำเนินการต่อไป ภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วันจดหน่วย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		

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 5</u> เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	- เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการให้ครบถ้วนแล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		
<u>แผนงานที่ 6</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2557-2559 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.กบล., ฝบพ.,กบญ., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบค., ผบต.** **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		
	6.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ **<u>เป้าหมาย</u>** รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ(15 ประเภท) (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ., กบล., ฝบพ., กบญ., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบป., ผบง.รายงาน)**		
	6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2560 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน **<u>เป้าหมาย</u>** จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบ 100% ภายในไตรมาสที่ 1	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝวบ.,กบล., ฝบพ., กซข., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผปบ., ผกป.** **(ผบป., ผบง.รายงาน)**		

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)**
	6.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกต้น 100%	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., ฝบพ.,กบญ.,กซข., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผปบ., ผกป.** **(ผบป., ผบง.รายงาน)**		
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) **<u>ประกอบด้วย</u>** 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนญ.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดบัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.05) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กบญ., กรท.. กซข., กบล., กวว., กกค., กปบ., กษบ., กรส.,กอก.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข. ทุกแผนก **ผบป. รายงาน** **(ผบป. รายงาน)**		

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)
	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรระยะที่ 2 (คขก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2)					
<u>แผนงานที่ 8</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่มีงานสถานะ C3 เกิน 3 เดือน	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กบญ., กฟฟ.ชั้น 1-3 **(ผบห. รายงาน)** **(ผคบ. รวบรวม)**		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 **ด้าน GOAL (FINANCE)** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2**

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 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค **<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กบญ., กรท.. กซข., กบล., กวว., กกค., กปบ., กษบ., กรส.,กอก.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข. **ผบป., ผบง.** **(ผบป., ผบง.รายงาน)**		

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)
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) **<u>เป้าหมาย</u>** รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กบญ., กรท.. กซข., กบล., กวว., กกค., กปบ., กษบ., กรส.,กอก.		ฝบพ.,กซข. **ผบป., ผบง.** **(ผบป., ผบง.รายงาน)**		
<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	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.กกค., กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(ผปบ., ผกส., ผมต., ผกป., ผกส. รายงาน)**		

2. Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	- ความพึงพอใจของลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
		(1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
		(2) กลุ่มพาณิชย์	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
		(3) กลุ่มอุตสาหกรรม	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
		(4) กลุ่มอื่นๆ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
		- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	- ความพึงพอใจของลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
	(1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
	(2) กลุ่มพาณิชย์	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
	(3) กลุ่มอุตสาหกรรม	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
	(4) กลุ่มอื่นๆ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
	- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14

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> โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	1.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ส.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.2560 ส.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., ฝวธ.(ภ3) **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จำนวนตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผชน.8, ผบค., ผบต., ผบค. (ผบค.รายงาน)**		

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)
	2.1.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละ ของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้ว ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง (รวม 25 แห่ง) - วิเคราะห์และสรุปผลรายงานทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค.** **(ผบค.รายงาน)**		
	2.1.3 นำเข้าข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้ารายใหม่ในระบบ CS ครบทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ., กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. **ผบป.,ผบง., ผบต., กฟย.** **(ผบค.รายงาน)**		

.

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)**
	2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า <u>โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้ใช้บริการ</u> ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		

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)
	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 2.3.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ภ3) ภายใน สิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผบป.** **(ผบป.รายงาน)**		
	2.3.2 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3,		

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)
	2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u> **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานผลทุกไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., ฝปบ., ฝบพ., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ทุกแผนก (ผบค.รายงาน)**		

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)
	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน					
	2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 2/2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		
	2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 <u>ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31</u> รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		

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)
	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อและวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ต.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ก.ย.2560 ต.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		
<u>แผนงานที่ 3</u> การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	3.1 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการให้บริการและการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 1) การขอใช้ไฟ 2) การชำระค่าไฟฟ้า 3) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) ทบทวนแนวทางการประเมินประสิทธิผล - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจ - วิเคราะห์และประเมินประสิทธิผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.2560 ก.ย.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		

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 4</u> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) รวมจำนวนลูกค้าจุดรวมงานทั้งเขต ก.1 3,379 ราย** **<u>หมายเหตุ</u>** *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายใหญ่ สถานะ ส.ค. 2559	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ **<u>เป้าหมาย</u>** ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		

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)
	4.3 พัฒนาแนวทางการขยายผลการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านเว็บไซต์ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Touch พร้อมทั้งศึกษาแนวทางและขออนุมัติแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟฟ. ที่มี ผวต. ทุกแห่ง รวมจำนวน 9 แห่ง - สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3 - 4	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3,		
	4.4 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟข. ละ 1 แห่ง - สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, ฝวธ.(ภ3)		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- ความพึงพอใจของลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
		(1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
		(2) กลุ่มพาณิชย์	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
		(3) กลุ่มอุตสาหกรรม	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
		(4) กลุ่มอื่นๆ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
		- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
		- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- ความพึงพอใจของลูกค้า	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
	(1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
	(2) กลุ่มพาณิชย์	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
	(3) กลุ่มอุตสาหกรรม	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
	(4) กลุ่มอื่นๆ	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
	- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
	- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	- 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)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ที่คงค้าง ปี 2559 ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) กฟส.ป่าโมก 2) กฟส.ประจันตคาม 3) กฟส.วัฒนานคร	กฟส.ปม., กฟส.ปจค., กฟส.วฒ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กกค, กฟส.ปม., กฟส.ปจค., กฟส.วฒ. **กฟส.ปม.** **(กฟส.ปม.รายงาน)**		
	1.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ทุกแห่ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กกค,		
	- สำรวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝวบ.,กกค,		
	- ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กกค,		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส 2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** 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	กฟก.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล. ฝวบ.,กบล., ฝบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. **ผบค., ผบต., กฟย.** **(ผบค.รายงาน)**		

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)
	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไฟฟ้าขัดข้อง (SQA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผบค., ผปบ.,ผบป.** **(ผบค.รายงาน)**		
	2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) ประเมินและสรุปผลการนำร่อง Lobby Manager ในปี 2559 ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-พ.ค.2560 มิ.ย.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผบค.** **(ผบค.รายงาน)**		

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)
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60	กฟฟ. ที่มี PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ. ที่มี PEA Shop		
	2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า <u>3,500 ราย/เดือน/คัน</u> - ให้ดำเนินการตามอนุมัติหลักการ PEA Mobile Shop ตามอนุมัติ ผวก.ลว.11 ก.ค.2559 (บันทึกที่ สรก.(ภ3)612 ลว.22 ก.ค.2559) ดังนี้	กฟฟ.ที่มีรถยนต์ PEA Mobile Shop	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ที่มีรถยนต์ PEA Mobile Shop **ผบป.** **(ผบป.รายงาน)**		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1) 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 งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กอก., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผบค.** **(ผบค.รายงาน)**		

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 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 ราย 3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 ราย	กฟฟ.ที่มีลูกค้าค่าไฟมากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน กฟฟ.ที่มีลูกค้าค่าไฟ 10-20 ล้านบาท/เดือน	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,ฝปบ., กบล.,กบษ. กฟฟ.ที่มีลูกค้าค่าไฟมากกว่า 20ล้านบาท/เดือน **(ผปบ.รายงาน)** ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ที่มีลูกค้าค่าไฟ 10-20 ล้านบาท/เดือน **ผบค. (ผบค.รายงาน)**		

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)
	3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)	1) กฟจ.อย. 21 ราย 2) กฟฟ.รสต. 15 ราย 3) กฟอ.บปอ. 6 ราย 4) กฟฟ.ปท.2(บกด) 12 ราย 5) กฟฟ.หกง. 6 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,ฝปบ., กบล.,กบษ., กฟจ.อย., กฟฟ.รสต., กฟอ.บปอ., กฟฟ.ปท.2(บกด), กฟฟ.หกง.		

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>เป้าหมาย</u> จำนวน 60 ราย ได้แก่ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท **- กฟก.1 จำนวน 19 ราย** กฟจ.อยุธยา = 7 ราย กฟฟ.รังสิต = 9 ราย กฟฟ.ปทุมธานี2 (บกด) = 1 ราย กฟฟ.บ้านหินกอง = 2 ราย <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท **- กฟก.1 จำนวน 15 ราย** กฟจ.อยุธยา = 6 ราย กฟฟ.รังสิต = 1 ราย กฟอ.บางปะอิน = 3 ราย กฟฟ.ปทุมธานี2 (บกด) = 4 ราย กฟฟ.บ้านหินกอง = 1 ราย <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท **- กฟก.1 จำนวน 26 ราย** กฟจ.อยุธยา = 8 ราย กฟฟ.รังสิต = 5 ราย กฟอ.บางปะอิน = 3 ราย กฟฟ.ปทุมธานี2 (บกด) = 7 ราย กฟฟ.บ้านหินกอง = 3 ราย					

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)
	3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 641 ราย ได้แก่ 1) กฟจ.อยุธยา จำนวน 59 ราย **2) กฟจ.อ่างทอง จำนวน 17 ราย** 3) กฟจ.สระบุรี จำนวน 12 ราย 4) กฟจ.ปราจีนบุรี จำนวน 20 ราย 5) กฟจ.นครนายก จำนวน 19 ราย 6) กฟจ.ปทุมธานี จำนวน 33 ราย 7) กฟอ.อรัญประเทศ จำนวน 10 ราย 8) กฟฟ.รังสิต จำนวน 75 ราย 9) กฟอ.เสนา จำนวน 21 ราย 10) กฟอ.พระพุทธบาท จำนวน 22 ราย 11) กฟอ.ท่าเรือ จำนวน 15 ราย 12) กฟอ.กบินทร์บุรี จำนวน 33 ราย 13) กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 38 ราย 14) กฟอ.บางปะอิน จำนวน 50 ราย 15) กฟอ.แก่งคอย จำนวน 30 ราย 16) กฟจ.สระแก้ว จำนวน 10 ราย 17) กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บกด) จำนวน 38 ราย 18) กฟอ.วังน้อย จำนวน 31 ราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค.** **(ผบค. รายงาน)**		

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)
	19) กฟอ.ลำลูกกา จำนวน 20 ราย 20) กฟอ.คลองหลวง จำนวน 20 ราย 21) กฟอ.ลาดหลุมแก้ว จำนวน 12 ราย 22) กฟอ.หนองแค จำนวน 20 ราย 23) กฟอ.ศรีมหาโพธิ จำนวน 14 ราย 24) กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์ จำนวน 10 ราย 25) กฟฟ.บ้านหินกอง จำนวน 12 ราย 3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP **<u>เป้าหมาย</u>** - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค.** **(ผบค.รายงาน)**		

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 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP					
	3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน **<u>เป้าหมาย</u>** - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ ไตรมาส - อข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		
	3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 660 ราย ได้แก่ 1) กฟจ.อยุธยา จำนวน 40 ราย **2) กฟจ.อ่างทอง จำนวน 20 ราย** 3) กฟจ.สระบุรี จำนวน 20 ราย 4) กฟจ.ปราจีนบุรี จำนวน 20 ราย 5) กฟจ.นครนายก จำนวน 25 ราย 6) กฟจ.ปทุมธานี จำนวน 25 ราย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		

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)
	7) กฟอ.อรัญประเทศ จำนวน 20 ราย 8) กฟฟ.รังสิต จำนวน 40 ราย 9) กฟอ.เสนา จำนวน 30 ราย 10) กฟอ.พระพุทธบาท จำนวน 30 ราย 11) กฟอ.ท่าเรือ จำนวน 25 ราย 12) กฟอ.กบินทร์บุรี จำนวน 35 ราย 13) กฟอ.ธัญบุรี จำนวน 30 ราย 14) กฟอ.บางปะอิน จำนวน 40 ราย 15) กฟอ.แก่งคอย จำนวน 30 ราย 16) กฟจ.สระแก้ว จำนวน 20 ราย 17) กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บกด) จำนวน 35 ราย 18) กฟอ.วังน้อย จำนวน 25 ราย 19) กฟอ.ลำลูกกา จำนวน 25 ราย 20) กฟอ.คลองหลวง จำนวน 20 ราย 21) กฟอ.ลาดหลุมแก้ว จำนวน 25 ราย 22) กฟอ.หนองแค จำนวน 20 ราย 23) กฟอ.ศรีมหาโพธิ จำนวน 20 ราย 24) กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์ จำนวน 20 ราย 25) กฟฟ.บ้านหินกอง จำนวน 20 ราย					

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)
	3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ทุกแห่ง)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. 2559) รวมจำนวน รายย** **<u>หมายเหตุ</u>** *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายย่อย สถานะ ส.ค. 2559	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		

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 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กรท., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		
	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u> ร**ายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		

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)
	3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือนมี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, 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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขันและเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี และปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล.,กวว., ฝปบ.,กปบ.,กบษ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
	4.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ 1) สวนอุตสาหกรรมโรจนะ (กฟจ.อยุธยา) 2) นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร (กฟจ.อยุธยา) 3) สวนอุตสาหกรรมโรจนะ (ปราจีนบุรี) (กฟอ.ศรีมหาโพธิ) 4) นิคมอุตสาหกรรมไฮเทคกบินทร์ (กฟอ.กบินทร์บุรี) 5) สวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์กบินทร์บุรี (กฟอ.กบินทร์บุรี)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, 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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปิโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2 ประเภทกิจการ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
	4.1.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ 1) กฟจ.อยุธยา 2) กฟอ.กบินทร์บุรี	กฟจ.อย., กฟอ.กบบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล.,กวว., กฟจ.อย., กฟอ.กบบ.		

3. Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในจำหน่ายไฟฟ้า

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)**
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานการดำเนินการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.(ระดับฝ่าย)	1.1 ปรับปรุงคณะทำงาน SLA ระดับฝ่าย ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฝ่าย, ภายในไตรมาส 1	ฝวบ.,ฝปบ., ฝบพ.	มค.-มี.ค.2560	ฝวบ.,กบล., ฝปบ., ฝบพ.		

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 2</u> แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	2.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของแผนงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบค., ผบต.** **(ผบค.รายงาน)**		
	2.2 ดำเนินการตาม SLA กระบวนงานหลักในการให้บริการ 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 สัมมนาให้ระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, 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)
	2.4 พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการตรวจประเมิน QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(คณะกรรมการ SLA กฟส.)**		
	2.5 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนงานสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างน้อย 1 กระบวนงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 **(คณะกรรมการ SLA)** **รายงาน**		
	2.6 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 25 แห่ง	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผปบ.** **(ผปบ.รายงาน)**		

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 3</u> แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนงานชำระเงินนอกเวลาทำการ (P1), กระบวนงานขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนงานจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผบค.,ผบป., ผมต.,ผบต.,ผบง. (ผบค.รายงาน)**		
<u>แผนงานที่ 4</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	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% - -	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กบญ., ฝวบ.กกค., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผกส., ผกป. (ผกส.รายงาน)**		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- 5.06 ครั้ง/ราย/ปี
		- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่	- 1.705 ครั้ง/ราย/ปี
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- 150.78 นาที/ราย/ปี
		- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่	- 25.950 นาที/ราย/ปี
		- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	- ร้อยละ 100
		- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	- ร้อยละ 5.18

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	- ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	- ร้อยละ 100
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	1.1 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกแห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 7 แห่ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.กวว., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
<u>แผนงานที่ 2</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 (คชฟ.3)	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 3.5 วงจร-กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กกค., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผปบ.,ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	2.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นเคเบิลใต้ดิน ระบบ 22 เควี. **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน - วงจร-กม.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กกค., กฟฟ.ชั้น 1-3, 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)
<u>แผนงานที่ 3</u> งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	3.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** เดือน ม.ค. 2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	3.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 2	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ฝปบ.,กปบ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	3.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และภาพรวม กฟข. **<u>เป้าหมาย</u>** ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	3.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 3.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุก กฟฟ. ที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		

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 4</u> งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่	4.1 การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ 4.1.1 จัดทำแผนตามหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ม.ค.2560 4.1.2 ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าเมืองใหญ่ของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส 4.2 การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ 4.2.1 จัดทำแผนตามหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ม.ค.2560 4.2.2 ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ. กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ. กฟฟ.ชั้น 1-3, ที่มีนิคมฯตั้งอยู่ กฟฟ.ชั้น 1-3, ที่มีนิคมฯตั้งอยู่	ม.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ. ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.รสต., กฟอ.ธญ. ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3, ที่มีนิคมฯตั้งอยู่ ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3, ที่มีนิคมฯตั้งอยู่		

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 5</u> งานควบคุมการจ่ายไฟให้มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพ	5.1 ขออนุมัติการแบ่ง/การเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้าระบบ 115 เควี. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 2 แห่ง	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กปบ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
	5.2 ขออนุมัติจ่ายไฟระบบ 115 เควี ลักษณะ Closed Loop **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 1 Loop	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กปบ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
	5.3 บริหารสัญญาจ้างการบำรุงรักษาระบบควบคุมสถานีไฟฟ้าด้วยคอมพิวเตอร์ (CSCS) PM, CM **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส จำนวน 38 สถานี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
<u>แผนงานที่ 6</u> งานความสำเร็จในการจัดทำแผนปรับปรุงโครงสร้างบริหารและจัดการในสภาวะวิกฤตไฟฟ้า (Emergency Response Arrangency) ด้านพลังงานไฟฟ้า	6.1 จัดทำแผนปลดโหลดกรณีกำลังผลิตสำรองต่ำและรองรับสภาวะวิกฤตด้านพลังงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 1	กฟก.1	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝปบ.กปบ.		
	6.2 จัดทำแผนปลดโหลดด้วย U/F Relay **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 1	กฟก.1	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝปบ.กปบ.		

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 7</u> งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้า	7.1 บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส จำนวน 2 สถานี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป. (ผปบ.รายงาน)**		
	7.2 ประสานงานและบำรุงรักษาระบบ 115 kV Protection Relay ตามวาระ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกสถานีตามแผนงานของ กอร. กำหนด, รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป. (ผปบ.รายงาน)**		
<u>แผนงานที่ 8</u> งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	8.1 ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์และระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกนิคม, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 12 นิคม	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.)		
	8.3 ตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า RCS (Remote Control Switch) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกตัว, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 1,000 ตัว	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป. (ผปบ.รายงาน)**		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	8.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 8.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** ม.ค.2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	8.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	8.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling For Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า 8.5.1 ตรวจสอบระบบจำหน่ายเมืองใหญ่พร้อมดำเนินการแก้ไข **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2 จำนวน 19 วงจร	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ฝปบ.กบษ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
	8.5.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติสูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมดำเนินการแก้ไข **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาสละ 1 ครั้ง จำนวน วงจร	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	8.5.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือจาก ข้อ 8.5.1 ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ และรายงานทุกไตรมาส จำนวน วงจร	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	8.5.4 รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไข สิ่งผิดปกติที่ตรวจสอบพบ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	8.5.5 ติดตาม และประเมินผลดำเนินการตรวจสอบ ระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยพิจารณาจากข้อมูล สถิติการทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ป้องกัน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	8.6 สำรวจและขออนุมัติหลักการจัดซื้อเครื่องมือ-เครื่องใช้ สำหรับงาน Patrol ให้แก่ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง และ กฟส. ที่รับผิดชอบพื้นที่อุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 1 จำนวน กฟฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ ฝวธ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝปบ.กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)** และ ฝวธ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	8.7 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ม.ค. 2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.2560	ฝปบ.,กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป. (ผปบ.รายงาน)**		
	8.8 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ **<u>เป้าหมาย</u>** เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป. (ผปบ.รายงาน)**		
	8.9 ทบทวนและจัดทำราคากลางการตัดต้นไม้ประจำปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 3 ของปี 2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ก.ค.-ก.ย.2560	ฝปบ.,กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป. (ผปบ.รายงาน)**		
	8.10 จัดอบรมแนวทางการตัดต้นไม้ ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ (รุกขกร) **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 1 ของปี 2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	ฝปบ.,กบษ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป. (ผปบ.รายงาน)**		

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 9</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	9.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ด้านการสื่อสาร 9.1.1 งานพาดสายเคเบิ้ลใยแก้ว (Fiber Optic) เพื่อโครงข่ายเคเบิ้ลใยแก้ว **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 111 วงจร-กม. 9.1.2 สำรวจงานพาดสายเคเบิ้ลใยแก้ว (Fiber Optic) นำเสนอขออนุมัติ เพื่อดำเนินการในปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาส 1 จำนวน 163 วงจร-กม. 9.2 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ด้านระบบควบคุมการสั่งการ 9.2.1 นำข้อมูล GIS 2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส จำนวน 81 สถานี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กรส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝปบ.,กรส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝวบ.,กวว., กฟฟ.ชั้น 1-3, 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)
	9.3 แผนงานส่งเสริมการปรับปรุงสถานีไฟฟ้าที่มีความพร้อมให้เป็นแบบ Unmanned Substation **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส จำนวน 5 สถานี	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กปบ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		
	9.4 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ					
	9.4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ก.พ.2560	กฟอ.อป.	ก.พ.2560	ฝวบ.,กวว., กฟอ.อป. ฝวธ.(ภ3)		
	9.4.2 จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน มี.ค.2560	กฟอ.อป.	มี.ค.2560	ฝวบ.,กวว., กฟอ.อป.		
	9.4.3 ดำเนินการตามแผนที่แต่ละ กฟข. กำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.อป.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กวว., 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)
	9.5 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟ กฟฟ. หน้างานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 9.5.1 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2559 **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาส 2, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 2 แห่ง 9.5.2 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการให้แล้วเสร็จ หลังจากได้รับอนุมัติ กคก. ภายใน 12 เดือน , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.สก., กฟอ.สน. กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.กปบ., กฟจ.สก., กฟอ.สน. ฝปบ.กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3,		

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 10</u> งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	10.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คฟม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก.) ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กคก.)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กกค., กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผบค., ผกส., ผบต., ผกป.** **(ผบค.รายงาน)**		
	10.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก.) ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กกค., กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผบค., ผกส., ผบต., ผกป.** **(ผบค.รายงาน)**		
	10.3 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร ระยะที่ 2 (คขก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก.) ทุกราย **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานทุกไตรมาส , ทุกราย จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กคก.)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กกค., กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผบค., ผกส., ผบต., ผกป.** **(ผบค.รายงาน)**		

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 11</u> งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS - ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง - ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า	11.1 ความครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 97 , รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล. (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผมต., ผปบ., ผบต., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	11.2 ความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 97 , รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กวว. (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผมต., ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
	11.3 ความครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 92, รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กวว. (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
<u>แผนงานที่ 12</u> งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	12.1 วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** เดือน ม.ค. 2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.2560	ฝวบ.,กวว, (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผมต., ผปบ., ผบป., ผบต., ผกป., ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		

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)
	12.2 กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ. หน้างาน ประจำปี 2560 **<u>เป้าหมาย</u>** ไตรมาส 2	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กวว, (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ทุกแผนก** **(ผบป.รายงาน)**		
	12.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กวว, (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	12.4 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผนแก้ไขอนุมัติหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 4 ฟีดเดอร์ รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.)		
	12.5 ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถคำนวณค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** 100%, รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กจฟ.)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		

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 13</u> งานควบคุมและดำเนินการแก้ไขหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลงในระบบจำหน่าย					
	13.1.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง จากโปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2559 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน จำนวน เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)**		
	13.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผปบ., ผกป.)รายงาน**		
	13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผปบ., ผกป.)รายงาน**		
	13.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2561 - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% **<u>เป้าหมาย</u>** ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส 4/2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผปบ., ผกป.)รายงาน**		

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)
	13.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 13.2.1 ประสานงานจัดหางบประมาณ, อุปกรณ์ และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 kV (ตามข้อ 12.4) **<u>เป้าหมาย</u>** 100% , รายงานผลทุกไตรมาส 13.2.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจากระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด **<u>เป้าหมาย</u>** 100% , รายงานผลทุกไตรมาส 13.2.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝปบ.,กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3, 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)
<u>แผนงานที่ 14</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของ แต่ละเขต (Cross Check) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผมต.รายงาน)**		
	14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผมต., ผบป., ผบต., ผบง.)รายงาน**		
	14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผมต., ผบป., ผบต., ผบง.)รายงาน**		
	14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผมต., ผบต.)รายงาน**		
กฟฟ. ไตรมาส1 ไตรมาส2 ไตรมาส3 ไตรมาส4 อท. 20 24 22 21 วศ. 18 23 18 18 ปม. 8 12 11 6 พท. 8 12 12 8	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและ แรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน 241 เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.) **(ผมต., ผบต.)รายงาน**		

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)
กฟฟ. ไตรมาส1 ไตรมาส2 ไตรมาส3 ไตรมาส4 อท. 55 57 57 54 วศ. 21 24 22 21 ปม. 14 18 16 12 พท. 18 20 18 18	14.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน 445 เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
	14.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูงที่เคยละเมิดการใช้ไฟ **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
กฟฟ. ไตรมาส1 ไตรมาส2 ไตรมาส3 ไตรมาส4 อท. 1332 3105 3105 1330 วศ. 1260 2937 2937 1257 ปม. 405 948 948 945 พท. 1026 2391 2391 1022	14.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 14.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน จำนวน เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
กฟฟ. ไตรมาส1 ไตรมาส2 ไตรมาส3 ไตรมาส4 อท. 63 150 150 63 วศ. 36 784 784 34 ปม. 18 39 39 17 พท. 27 63 63 28	14.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน จำนวน เครื่อง - ไตรมาสที่ 1 ,4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		

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)
	14.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
	14.10 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
	14.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน จำนวน 26 เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
	14.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผมต.,ผบต.** **(ผมต.รายงาน)**		
	14.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วนและจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข., ฝวบ.,กบล. , กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.		
			ผบป.,ผบง,ผมต.,ผบต. (ผบป.รายงาน)			

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)
	14.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส 14.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด **<u>เป้าหมาย</u>** ทุกราย, รายงานทุกเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝบพ.,กซข., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผปบ., ผกป.** **(ผปบ.รายงาน)** ฝบพ.,กซข., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบป.,ผบง.** **(ผบป.รายงาน)**		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO4 มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีและการขยายธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

ระดับ 5

(จำนวน 5 ชิ้นงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

ระดับ 5

(จำนวน 3 ชิ้นงาน)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพคิวซี (Quality Control)	1.1 จัดให้มีการนำเสนองานกิจกรรมคุณภาพคิวซีและมอบรางวัลเกียรติคุณ ระดับ กฟข. **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 ครั้ง	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก. **(คณะกรรมการ QC)**		
	1.2 จัดทำกิจกรรมคุณภาพคิวซี และนำเสนอคณะกรรมการคิวซี กฟข. ตามแผนงานที่คณะกรรมการฯกำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.แห่งละไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน ไม่น้อยกว่า 54 ผลงาน	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(คณะกรรมการ QC)**		

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 2</u> งานพัฒนากระบวนงานและนวัตกรรม (Innovation)	2.1 จัดให้มีการนำเสนองานนวัตกรรม และมอบรางวัลเกียรติคุณแก่กลุ่มผู้คิดค้นนวัตกรรมระดับ กฟข. **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 ครั้ง	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก. **(คณะกรรมการ QC)**		
	2.2 จัดทำโครงงานนวัตกรรม และนำเสนอคณะกรรมการของหน่วยงาน และ กฟข. เพื่อพิจารณา จัดสรรงบประมาณ ภายในไตรมาส 2 **<u>เป้าหมาย</u>** กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, สาขาแห่งละไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน ไม่น้อยกว่า 54 ผลงาน	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2560	กอก., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(คณะกรรมการ QC)**		
	2.3 คณะกรรมการฯ กฟข. พิจารณานำนวัตกรรมที่ได้รับการคัดเลือก และนำเสนอขออนุมัติ รผก.(ภ3) เพื่อมาขยายผล <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 2 ผลงาน	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.		
	2.4 ประเมินผลการใช้งานนวัตกรรมที่นำมาขยายผลตามข้อ 2.3 หลังจากนำมาใช้งาน 3 เดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลหลังจากนำมาใช้งาน 3 เดือน	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.		

4. Learning and Growth

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 **ด้านการเรียนรู้และพัฒนา** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 1.1.1 จัดฝึกอบรมหลักสูตรนักสร้างสุของค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 35 คน - หน่วยงานระดับ กอง และ กฟฟ.ชั้น 1,2,3 หน่วยงานละ 1 คน - จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2559 โดยผู้เข้าอบรมต้องไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., ฝวธ.(ภ3) **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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)
	1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัด ปี 2559 **<u>เป้าหมาย</u>** - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. , ฝวธ.(ภ3) (เพื่อพิจารณากลั่นกรองกิจกรรม) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง,กฟฟ.ชั้น 1,2,3 (เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม) - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ธ.ค.2560	กอก., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(คณะทำงานสร้างความสุของค์กร)**		
	1.1.3 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร **<u>เป้าหมาย</u>** - ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2559 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.1	ก.ย.-พ.ย.2560	กอก.		
	1.1.4 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ธ.ค. 2560	กฟก.1	พ.ย.-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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟย. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		
	2.2 ตรวจปริมาณสารตะกั่วในเลือดแก่พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานสัมผัสสารตะกั่ว **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กลุ่มเป้าหมาย พนักงานสถานีไฟฟ้า	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		
	2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายในสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 1 ครั้ง (จัดในพื้นที่ กฟก.1)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟก.1,ฝวธ.(ภ3) กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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 3</u> การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น	- คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงานฯ, กอก., ฝวธ.(ภ3)		

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)**
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด **<u>หมายเหตุ</u>** การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	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	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม **<u>หมายเหตุ</u>** หน่วยงานเจ้าของหลักสูตร กำหนดแผนการพัฒนารายบุคคล/เรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและทดสอบความรู้ โดยจะต้องมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก. **(จป. รายงาน)**		
	1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกหลักสูตร	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	รวม (ล้านบาท)
	1.2 จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน - จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 98 คน - กฟข. กกค.=1 คน, กบล.=1 คน, กบษ.=2 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 3 คน (ผกส., ผมต., ผปบ.) - กฟส. หน่วยงานละ 1 คน (ผกป.)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กวว., กฟฟ.ชั้น 1-3 **(จป. รายงาน)**		
	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง , งานตรวจสอบมิเตอร์ , งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กวว., กกค.,กบล., ผปบ.กปบ., กบษ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(จป. รายงาน)**		

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	กฟก.1, ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2560	กอก. ฝวธ.(ภ3)		
	1.5 จัดอบรมหลักสูตร " มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส " สำหรับผู้บริหาร **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 101 คน - ผจก.กฟส. , กฟย. , หผ.กป. , หผ.บต. , หผ.บง.	กฟส.,กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2560	กอก. กฟส.,กฟย.		
	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, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2560	ฝบพ., กบญ., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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	กฟก.1, ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก. คณะทำงานด้านต่างๆ ของ สรก.(ภ3)		
	1.8 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยาการบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2559) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 81 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. , PEA Shop , กฟย.	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. **ผบค.** **(ผบค.รายงาน)**		

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. , หผ. กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		
	1.10 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์กร) **<u>เป้าหมาย</u>** หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 หผ./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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 2</u> การประเมินผลความสำเร็จการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้					
	2.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 1	กฟก.1	ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.		
	2.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน (ระดับฝ่ายและหน่วยที่เทียบเท่าฝ่าย) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้	กฟก.1	เม.ย.-ก.ย.2560	กอก.		
	2.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 2.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้	กฟก.1	เม.ย.-ต.ค.2560	กอก.		
	2.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.1	เม.ย.-ต.ค.2560	กอก.		
	2.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.1	ต.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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 3 เรื่อง	กฟก.1	ม.ค.-ก.ย.2560	กอก.		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 **ด้านการเรียนรู้และพัฒนา** **แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**	**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**	**13.งบประมาณ** **(ล้านบาท)** (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	**รวม** **(ล้านบาท)**
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 1.1.1 จัดฝึกอบรมหลักสูตรนักสร้างสุของค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 35 คน - หน่วยงานระดับ กอง และ กฟฟ.ชั้น 1,2,3 หน่วยงานละ 1 คน - จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2559 โดยผู้เข้าอบรมต้องไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., ฝวธ.(ภ3) **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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)
	1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัด ปี 2559 **<u>เป้าหมาย</u>** - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. , ฝวธ.(ภ3) (เพื่อพิจารณากลั่นกรองกิจกรรม) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง,กฟฟ.ชั้น 1,2,3 (เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม) - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ธ.ค.2560	กอก., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(คณะทำงานสร้างความสุของค์กร)**		
	1.1.3 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร **<u>เป้าหมาย</u>** - ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2559 (รอค่าเป้าหมาย)	กฟก.1	ก.ย.-พ.ย.2560	กอก.		
	1.1.4 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในเดือน ธ.ค. 2560	กฟก.1	พ.ย.-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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟย. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		
	2.2 ตรวจปริมาณสารตะกั่วในเลือดแก่พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานสัมผัสสารตะกั่ว **<u>เป้าหมาย</u>** พนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กลุ่มเป้าหมาย พนักงานสถานีไฟฟ้า	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., กปบ., กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		
	2.3 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายในสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** ปีละ 1 ครั้ง (จัดในพื้นที่ กฟก.1)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟก.1,ฝวธ.(ภ3) กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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 3</u> การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น	- คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงานฯ, กอก., ฝวธ.(ภ3)		

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)**
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด **<u>หมายเหตุ</u>** การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	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	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม **<u>หมายเหตุ</u>** หน่วยงานเจ้าของหลักสูตร กำหนดแผนการพัฒนารายบุคคล/เรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง พร้อมติดตามและทดสอบความรู้ โดยจะต้องมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก. **(จป. รายงาน)**		
	1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน **<u>เป้าหมาย</u>** ครบทุกหลักสูตร	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	รวม (ล้านบาท)
	1.2 จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน - จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 98 คน - กฟข. กกค.=1 คน, กบล.=1 คน, กบษ.=2 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 3 คน (ผกส., ผมต., ผปบ.) - กฟส. หน่วยงานละ 1 คน (ผกป.)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กวว., กฟฟ.ชั้น 1-3 **(จป. รายงาน)**		
	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง , งานตรวจสอบมิเตอร์ , งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กวว., กกค.,กบล., ผปบ.กปบ., กบษ. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **(จป. รายงาน)**		

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	กฟก.1, ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2560	กอก. ฝวธ.(ภ3)		
	1.5 จัดอบรมหลักสูตร " มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส " สำหรับผู้บริหาร **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 101 คน - ผจก.กฟส. , กฟย. , หผ.กป. , หผ.บต. , หผ.บง.	กฟส.,กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2560	กอก. กฟส.,กฟย.		
	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, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.ย.2560	ฝบพ., กบญ., ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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	กฟก.1, ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก. คณะทำงานด้านต่างๆ ของ สรก.(ภ3)		
	1.8 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยาการบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2559) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 81 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. , PEA Shop , กฟย.	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. **ผบค.** **(ผบค.รายงาน)**		

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. , หผ. กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟก.1, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.,กบล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		
	1.10 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์กร) **<u>เป้าหมาย</u>** หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 หผ./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก., กฟฟ.ชั้น 1-3 **ผบห.** **(ผบห.รายงาน)**		

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 2</u> การประเมินผลความสำเร็จการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้					
	2.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการความรู้ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 1	กฟก.1	ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.		
	2.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน (ระดับฝ่ายและหน่วยที่เทียบเท่าฝ่าย) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้	กฟก.1	เม.ย.-ก.ย.2560	กอก.		
	2.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 2.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้	กฟก.1	เม.ย.-ต.ค.2560	กอก.		
	2.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.1	เม.ย.-ต.ค.2560	กอก.		
	2.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ **<u>เป้าหมาย</u>** ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.1	ต.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	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 3 เรื่อง	กฟก.1	ม.ค.-ก.ย.2560	กอก.		