



แผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดหลุมแก้ว



ไขเบ็ดแดงดี มีนกให้ดู ริมคูบัวบาน สุสานแห่งหอย

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดหลุมแก้วได้จัดทำแผนปฏิบัติขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแผนต่างๆในสังกัด ประจำปี 2559

ในการจัดทำแผนปฏิบัติปี 2559 นี้เป็นการนำแผนงานที่เกิดจากการบูรณาการแผนงานของหน่วยงานโดยสอดคล้องกับแผนระดับองค์กร(PEA) และแผนงานสายงานจำหน่ายและบริการ(ภาค 3) และแผนปฏิบัติการของ กฟภ.1 ปี 2559 มาเป็นกรอบในการจัดทำ โดยกำหนดแผนงานย่อย/โครงการ/งาน ซึ่งจะเป็นโครงการ/งาน ที่ดำเนินการต่อจากปี 2558 และโครงการที่กำหนดขึ้นใหม่ จำนวนตามเป้าหมาย 5 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านเรียนรู้และการพัฒนา และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแผนที่ยุทธศาสตร์ Strategy Map และ Balanced Scorecard ของ PEA ที่ได้ปรับให้สอดคล้องกับระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA

สาระสำคัญของแผนปฏิบัติ ปี 2559 ประกอบด้วย กิจกรรมที่จะดำเนินการ ระยะเวลา ดำเนินการ งบประมาณ และหน่วยงานหลัก ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และติดตามประเมินผลงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายภารกิจหลัก รวมทั้งตัวชี้วัดตามเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน ปีนี้ถือข้อตกลงประจำปีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลาดหลุมแก้ว ตามเป้าหมายความสำเร็จที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดและตั้งเป้าหมายไว้

สารบัญ	หน้า
• แผนปฏิบัติการ ปี 2559	
- สรุปแผนปฏิบัติการประจำปี 2558	1
• ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	5
- แผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5
- แผนงานส่งเสริมความปลอดภัย และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	7
- แผนงานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	9
- แผนงานการไฟฟ้าโปร่งใส	11
• ด้านการเงิน	12
- แผนงานบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	12
- แผนงานเร่งรัดรายได้ธุรกิจเสริม	13
- แผนงานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	14
- แผนงานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	16
- แผนงานเร่งรัดการทำ Time Confirm	16
• ด้านลูกค้า	17
- แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	17
- แผนงานการสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	20
- แผนงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	20
- แผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	21
- แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	23
- แผนงานเพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน	26
• ด้านกระบวนการภายใน	27
- แผนงานปิดงานก่อสร้าง	27
- โครงการก่อสร้างและปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายระยะที่ 7 (คสจ.7)	28
- โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่3 (คพฟ.3)	29
- งานคำดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ.(SAIFI,SAIDI)	30

	หน้า
- งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	31
- แผนงานลดสถิติปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เนื่องมาจากต้นไม้	31
- แผนงานการพัฒนา Strong Grid	32
- แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss	33
- แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss	35
- ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	39
- แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)และการจัดทำ ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	40
• ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	43
- แผนงานการสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากรองค์กร	43
- แผนงานการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	44
• ภาคผนวก.	
- บันทึกและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติ ของ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว ประจำปี 2559	45
- เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ปี 2559	45

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดหลุมแก้ว

มุมมอง	จำนวน			
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม
๑. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	2	4	4	12
๒. ด้านการเงิน	-	3	5	8
๓. ด้านลูกค้า	2	12	6	20
๔. ด้านกระบวนการภายใน	3	11	11	46
๕. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1	1	2	4
รวม	8	31	28	90

หมวด	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์การดำเนินงาน	แผนงาน
1. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social)	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ค่าดัชนีการประสิทธิผลของสายงานฯ (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)	OC1.1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน OC1.2 งานส่งเสริมความปลอดภัย และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน
	OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CSR - การกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน - ความสำเร็จของการนำมาตรฐาน ความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO : 26000) มาใช้ใน กฟภ.	OC2.1 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. OC2.2 การไฟฟ้าโปร่งใส
สรุป : 4 แผนงาน 12 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	4 เกณฑ์วัด	4 แผนงาน
2. ด้านการเงิน (Finance)	-	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ 2 เปรียบเทียบรายได้ธุรกิจเสริม 3 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 2 เปรียบเทียบการทำ Time Confirm
สรุป : 5 แผนงาน 8 กิจกรรม	-	3 เกณฑ์วัด	5 แผนงาน

กลยุทธ์	กลยุทธ์ (ด้าน) ที่	พันธกิจ/การดำเนินงาน	โครงการ
3. ลูกค้า (Customer)	CR1 ทัศนคติ/ทัศนคติและการให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - (1) บ้านอยู่อาศัย - (2) พาณิชยกรรม - (3) อุตสาหกรรม - (4) อื่นๆ - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	CR1.1 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า CR1.2 การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า CR1.3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ - (1) บ้านอยู่อาศัย - (2) พาณิชยกรรม - (3) อุตสาหกรรม - (4) อื่นๆ - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	CR2.1 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ CR2.2 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า CR2.3 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน
สรุป : 6 แผนงาน 20 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	12 เกณฑ์วัด	6 แผนงาน
4. ด้านกระบวนการภายใน (Internal)	OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	- Inventory Turnover - ความสำเร็จของการปฏิบัติงานก่อสร้าง	OM1.1 แผนงานปิดงานก่อสร้าง
	OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่ - ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss) - การขยายเขตการบริการไฟฟ้า	OM2.1 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงเสริมระบบจำหน่าย ระยะที่ 7 (คสจ.7) OM2.2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าระยะที่ 3 (คพฟ.3) OM2.3 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. (SAIFI,SAIDI) OM2.4 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า OM2.5 แผนงานลดสถิติปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องเนื่องมาจากต้นไม้ OM2.6 แผนงานการพัฒนา Strong Grid OM2.7 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss OM2.8 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss OM2.9 ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า

กลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ 1	กลยุทธ์ที่ 2	กลยุทธ์ที่ 3
4. ด้านการบริการภายใน ต่อ (Internal)	OKS3 ส่งเสริมการให้บริการภายใน	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในหัวข้ออุปทาน - ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ (SLA) ของไฟฟ้าสาขา - ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่า มาตรฐาน (Guaranteed Standard)	OKS3.1 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
สรุป : 11 แผนงาน 46 กิจกรรม	3 กลยุทธ์	11 เกณฑ์วัด	11 แผนงาน
5. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	HR1.1 การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement) HR1.2 การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
สรุป : 2 แผนงาน 4 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	1 เกณฑ์วัด	2 แผนงาน

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์การดำเนินงาน

ตัวชี้วัดการดำเนินงาน

เป้าหมาย

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟก.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5
- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5
- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน พนักงาน ลชง. และ คนงาน รวม 75 คน	ผกส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.กส.		

II. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating strategies and strategic initiatives)	III. แผนปฏิบัติ (กิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนงาน) (Activities / Action Steps)	IV หน่วยงานหลัก	V จำนวน	VI ผู้รับผิดชอบ	VII. งบประมาณ (ล้านบาท) (1)ลงทุน (2)ทำการ (3)อื่น ๆ	VIII (ล้านบาท)
	1.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 1.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต ชุดแก้ไขและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทุกทีมงาน <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบทุกทีมงานปีละ 2 ครั้ง 1.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสบอุบัติเหตุพร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 1.2.3 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม มือชี้ปากย้ำ KYT และ Safety Talk <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงาน เดือนละ 1 ครั้ง	ผกส. ผกส. ผกส.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.กส. จป. ทผ.กส. จป. ทผ.กส. จป.		

ชื่อโครงการ / กิจกรรม / งาน วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย / ผลที่คาดหวัง	กิจกรรม / ขั้นตอน / กิจกรรมย่อย (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 จำนวนคน	12 ผู้รับผิดชอบ	13 การประเมินผล (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่นๆ	14 (ส่วนบ.บ.)
แผนงานที่ 2 งานส่งเสริมความปลอดภัย และ การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐาน ให้ภาคประชาชน	2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและ สายสื่อสาร คัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และ พื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลใน ระบบ GIS โปรแกรม TAMS <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 10 กิโลเมตร 2.2 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต" 2.2.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับหัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับระบบการ จ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟผ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและประหยัด การปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแส ไฟฟ้าดูดในเบื้องต้นและการแจ้งเหตุการณ์เพื่อป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 คน เป็นเวลา 1 วัน	ผ.บ.บ. ผ.บ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ท.ผ.บ.บ. ท.ผ.บ.ค.		

กลยุทธ์ / โครงการ / แผน (Operating Strategies and Strategic Initiatives)	กิจกรรม/การดำเนินงาน/ขั้นตอน/กิจกรรม (Activities / Action Steps)	หน่วยงานหลัก	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ลำดับที่ (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	ลำดับที่
	2.2.2 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป ร่วมกับหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่มีปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้งเกี่ยวกับระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟภ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องปลอดภัยและประหยัด การปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น และการแจ้งเหตุการณ์เพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่รับผิดชอบของ กฟช. จังหวัดละ 1 แห่ง เป็นเวลา 1 วัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 อบต./เทศบาล	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค.		
	2.3.3 จัดกิจกรรมให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ประหยัด และการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น ให้กับครู นักเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในพื้นที่ไม่น้อยกว่า 50 คน เป็นเวลา 1 วัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CG และ CSR

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CSR
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและ (ISO : 26000)

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบูกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โครงการ "PEA ห่วงใยใส่ใจทุกชีวิต" จัดส่งให้ ผสส. <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 25 ชุด ภายในไตรมาสที่ 3/2559	ผบ.ค.	ม.ค.-ก.ย.2559	ทผ.บค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	1.2 ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามข้อ 1.1 <u>เป้าหมาย</u> - ภายในไตรมาสที่ 3/2559 - อยู่ในระดับไม่น้อยกว่าเกณฑ์ประเมินผลความพึงพอใจระดับ 4 (พึงพอใจมาก) <u>หมายเหตุ</u> เกณฑ์การประเมิน พึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 (ร้อยละ 65) พึงพอใจน้อย ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 (ร้อยละ 70) พึงพอใจปานกลาง ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 (ร้อยละ 75) พึงพอใจมาก ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 (ร้อยละ 80) พึงพอใจมากที่สุด ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 (ร้อยละ 85)	ผบค.	ก.ค.-ก.ย.2559	ทผ.บค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การไฟฟ้าปรงใส	2.1 จัดตั้งการไฟฟ้าปรงใสในส่วนภูมิภาคทุกเขต ภายใต้มาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าปรงใสของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.ลาดหลุมแก้วเข้าร่วมโครงการ	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค.		
	2.2 จัดตั้ง ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.ลาดหลุมแก้วเข้าร่วมโครงการ	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค.		

ด้านการเงิน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟอ. กำหนดปี 2559) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	ผบป.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	3.1 เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) <u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมีเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2559	ผบ.ท. ผบ.ท. ผบ.ป. ผม.ต. ผบ.ป. ผบ.ป. ผบ.ท.	ม.ค.-ส.ค.2559	ทผ.บ.ท. ทผ.บ.ท. ทผ.ป.บ. ทผ.ม.ต. ทผ.ป.บ. ทผ.ป.บ. ทผ.บ.ท.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2. งบประมาณที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการที่ได้รับจัดสรรในปี 2559	ผบป. ผกส. ผกส. ผบห.		ทผ.ปบ. ทผ.กส. ทผ.กส. ทผ.บห.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

- ร้อยละ 30,101 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
(ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	ผบป.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บป.		
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการทำ Time Confirm	2.1 เร่งรัดการทำ Time Confirm ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน	ผบป. ผกส. ผมต. ผบป.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บป. ทผ.กส. ทผ.มต. ทผ.บป.		

ด้านลูกค้า

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาลิขสิทธิ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่เกิน 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาลิขสิทธิ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- รอค่าเป้าหมาย

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจาก รับบริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้ 1.1.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการ 15 วัน โดย กฟอ.ลลภ เป็นผู้โทรศัพท์สอบถาม ความคิดเห็นจากลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 10 ราย/ไตรมาส) จำนวน 40 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) จำนวน 12 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) จำนวน 12 ราย	ผบค. ผบค. ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค. ทผ.บค. ทผ.บค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.1.2 ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 1.1.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 1.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จาก การสำรวจข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 2.3 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	ผบค. ผกส., ผมต. ผกส., ผปบ. ผบค., ผปบ. ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค. ทผ.กส. ทผ.มต. ทผ.ปบ. ทผ.บค. ทผ.ปบ. ทผ.บค.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ด้านลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่เกิน 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch Service					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	1.2 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) เป้าหมาย รอ กฟผ.1 กำหนด 2.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 2.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 1 ราย คือ บริษัท ซีพีแรม จำกัด 2.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 12 ราย	ผบค. ผบค. ผบค.	ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559	ทผ.บค. ทผ.บค. ทผ.บค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.3.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงานเยี่ยมเยียนลูกค้าประจำปี <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 25 ราย 2.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว <u>เป้าหมาย</u> มค - สค 2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายที่ กฟอ. กำหนด	ผบค. ผบค. ผบป. ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค. ทผ.บค. ทผ.บป. ทผ.บค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 เพิ่มศักยภาพการตอบสนอง ข้อร้องเรียน	2.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2558 ภายในเดือน มี.ค.2559 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค.		
	3.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และ กลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค.		

ด้านกระบวนการภายใน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- Inventory Turnover
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

4. เป้าหมาย
- 2.05 รอบ/ปี
- ร้อยละ 90

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- Inventory Turnover
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

7. เป้าหมาย
- 2.05 รอบ/ปี
- ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานปิดงานก่อสร้าง	1.1 งานปิดงานก่อสร้าง (งบ P) ตั้งแต่ปี 2557 ลงไป - ตั้งคณะทำงาน - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90 ตามแผนงาน (15 งาน)	ผกส. ผบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ทุกไตรมาส	หผ.กส. หผ.ปบ.	.	.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 กฟอ.ลาดหลุมแก้ว

ด้านกระบวนการภายใน

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มี ประสิทธิภาพและทั่วถึง	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่ - ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	4. เป้าหมาย - 5.49 ครั้ง/ราย/ปี - 1.852 ครั้ง/ราย/ปี - 170.17 นาที/ราย/ปี - 28.469 นาที/ราย/ปี - ร้อยละ 5
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มี ประสิทธิภาพและทั่วถึง	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่ - ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss) - การขยายเขตการบริการไฟฟ้า	7. เป้าหมาย - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - 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)
แผนงานที่ 1 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงเสริม ระบบจำหน่ายระยะที่ 7 (คสจ.7)	- ก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 7 วงจร-กม.	ผกส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.กส.		

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> งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	4.1 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 4.1.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี <u>เป้าหมาย</u> ม.ค.2559 จำนวน 259 เครื่อง 4.2.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส	ผ.บ. ผ.บ.	ม.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บ. ทผ.บ.		
<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานลดสถิติปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เนื่องมาจากต้นไม้	5.1 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2559 วงจร 22 kV จัดทำ 380.5 วงจร-กม. วงจร 115 kV จัดทำ 15 วงจร-กม. 5.2 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ <u>เป้าหมาย</u> เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน 5.3 ทบทวนและจัดทำราคากลางการตัดต้นไม้ ประจำปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส 3 ของปี 2559	ผ.บ. ผ.บ.	ม.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ก.ค.-ก.ย.2559	ทผ.บ. ทผ.บ. ทผ.บ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	6.1 งานปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง 11.1.2 ด้านระบบจำหน่าย - ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เทียบกับ ระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด - ปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง ผู้ความสัมพันธ์ กฟภ., ผู้ใช้ไฟในระบบ GIS 2 เทียบกับ ADS <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด - ปรับปรุงข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ ป้องกันในระบบ 22/33 kV ได้แก่ Switch (ไม่รวม Drop Out Fuse) ระหว่างระบบงาน GIS 2 เทียบกับ แผนผังการจ่ายไฟจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟเขต <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด - ปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่าย งบผู้ใช้ไฟ (ยกเว้นงานหมู่บ้านจัดสรร) ในระบบ GIS 2 ของ กฟภ.จตุรรวมงาน เทียบกับระบบ PS <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด	ผมต. ผปบ. ผปบ. ผกส.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต. ทผ.ปบ. ทผ.ปบ. ทผ.กส.		

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> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	6.2 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟ การไฟฟ้าหน้างานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	ผ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บ.บ.		
	7.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย 7.1.1 ตรวจสอบโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกเดือน ตรวจสอบทุกเครื่อง จำนวน 591 เครื่อง	ผ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บ.บ.		
	7.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบ จำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 7.1.1 <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	ผ.บ.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บ.บ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	8.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของ แต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกครั้งที่มีการตรวจ	ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต.		
	8.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไม่เกิน 50 หน่วย <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต.		
	8.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไฟชั่วคราว <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต.		
	8.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต.		
	8.5 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต.		

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)
	8.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 8.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ และแรงสูง (ไม่ใช่ AMR) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 154 เครื่อง 8.8 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูงและอุปกรณ์ประกอบ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 449 เครื่อง 8.9 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ และแรงสูงที่เคยละเมิดการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 1 เครื่อง	ผมต. ผมต. ผมต. ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต. ทผ.มต. ทผ.มต. ทผ.มต.		

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)
	8.11 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ให้ครบทุกเครื่อง (ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 8.12 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR จาก WEB HTTP://AMR.PEA.POWERPLUS <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จำนวน 449 เครื่อง 8.13 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ ประกอบที่ตรวจพบการชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จ ภายในรอบบิลถัดไป <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 8.14 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง , รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต. ผมต. ผมต. ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต. ทผ.มต. ทผ.มต. ทผ.มต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 9 ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	8.15 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด <u>เป้าหมาย</u> ทุกจุด, รายงานผลทุกไตรมาส	ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.มต.		
	8.16 เรงัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ ชำรุด-ละเมิด <u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, รายงานผลทุกเดือน	ผบป. ผมต.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บป. ทผ.มต.		
	9.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎร รายใหม่ที่ไม่ม่ไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส จำนวน 1 ราย (กลุ่มนายวิชาญ กาละมัญดี ม.5 ต.บ่อเงิน อ.ลาดหลุมแก้ว)	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค. *		
	9.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คพก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส *ยังไม่มีผู้ร้องขอ	ผบค.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.บค.		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 กฟอ.ลาดหลุมแก้ว

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน

ด้านกระบวนการภายใน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่
อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่
อุปทาน
- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (Service Level
Agreement : SLA) ของการไฟฟ้าสาขา
- ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการ
เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 98

7. เป้าหมาย
- ร้อยละ 98

- ระดับ 5

- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	1.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของแผนงาน	ทุกแผนก	ม.ค.-มี.ค.2559	ผผ.ทุกแผนก		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.4 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการ งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน	ผ.ป.บ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ท.ผ.ป.บ.		

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
4. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.03 คะแนน
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
7. เป้าหมาย
- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.03 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงานหลัก	11 ช่วงเวลา	12 ผู้รับผิดชอบ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความผูกพันของบุคลากร ต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 1.1.1 จัดฝึกอบรมหลักสูตรนักสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> 1 คน 1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข ตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัด ปี 2558 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 กิจกรรม	ผกส. ผกส	ม.ค.-มิ.ย.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ทผ.กส. ทผ.กส.		

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดหลุมแก้ว

ที่ สลก. ๐๑ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแผนปฏิบัติของ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว ประจำปี ๒๕๕๙

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติ และการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม ตามแผนปฏิบัติของ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว ประจำปี ๒๕๕๙ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติ ของ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว ประจำปี ๒๕๕๙ ดังนี้

ก. คณะกรรมการตามแผนปฏิบัติ

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| ๑. ผจก. | ประธาน |
| ๒. ขจก.(ท),(บ) | รองประธาน |
| ๓. ผชน.๙ | กรรมการ |
| ๔. ผผ.ทุกแผนก | กรรมการ |
| ๕. ผผ.ทุกแผนก, นักวิชาการทุกคน | กรรมการ |
| ๖. วศก.๔ ผมต. (นายโบนัส ทรงวิจิตร) | เลขานุการ |

มีหน้าที่ วางนโยบาย กำหนด กำกับ และดูแลจัดทำแผน/รายงานแผนปฏิบัติของ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว ประจำปี ๒๕๕๙

ข. คณะอนุกรรมการแผนปฏิบัติ

๑. ด้านการเงิน

- | | | |
|--------------------------|-------------|----------------------|
| ๑.๑ นางสินีพร รักษเภา | ผ.บ.บ. | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๑.๒ นายพรชัย ละเอียด | ผ.บ.บ. | รองหัวหน้า |
| ๑.๓ นายวัชรพล พรพันธุ์ | พช.๖ ผบ.บ. | อนุกรรมการ |
| ๑.๔ น.ส.นันทา อินทแพทย์ | พช.๗ ผบ.บ. | อนุกรรมการ |
| ๑.๕ น.ส. รัตนาภรณ์ ผลเหม | พช.๕ ผบ.บ. | อนุกรรมการ |
| ๑.๖ น.ส.พรชนก อินทรา | นบช.๖ ผบ.บ. | เลขานุการ |

๒. ด้านลูกค้า

- | | | |
|----------------------------|-------------|----------------------|
| ๒.๑ นายชาติชาย จันทร์สำราญ | ผ.บ.ค. | หัวหน้าคณะอนุกรรมการ |
| ๒.๒ นายสรารัฐ ไชยชนะ | ผ.บ.ค. | รองหัวหน้า |
| ๒.๓ นายสมศักดิ์ ใจเกื้อ | พชง.๕ ผบ.ค. | อนุกรรมการ |
| ๒.๔ นายวีระชัย พึ่งวัน | พชง.๖ ผมต. | อนุกรรมการ |
| ๒.๕ นายเฉลิมพงษ์ จันทร์รีน | พชง.๗ ผมต. | อนุกรรมการ |
| ๒.๖ นายสมชาย สีเขียวรัตน์ | นทน.๔ ผบ.ค. | เลขานุการ |

๓. ด้านกระบวนการภายใน

๓.๑	นายอำนาจ ศรีสว่าง	ผชน.๙	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๓.๒	นายศรายุธ อยู่ยืน	ร.พ.บ.บ.	รองหัวหน้า
๓.๓	นายทัศนัย ลายประหยัด	พชง.๕ ผบ.บ.	อนุกรรมการ
๓.๔	นายนิวัฒน์ เสภา	พชง.๕ ผบ.บ.	อนุกรรมการ
๓.๕	นายชำนาญ มาฆทาน	ชผ.บ.บ.	เลขานุการ

๔. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

๔.๑	นางทรงศรี ยินดีชัย	ผชน.๙	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๔.๒	นางอัญลักษณ์ ชินจตุพรพงศ์	ผ.บ.บ.	รองหัวหน้า
๔.๓	นางอรุณญา วงศ์กวิน	ชผ.บ.บ.	อนุกรรมการ
๔.๔	น.ส.ปัทมา ฤทธิธนาภา	พบค.๖ ผบ.บ.	อนุกรรมการ
๔.๕	นายศรชัย บรรจงสัถย์	พคค.๔	อนุกรรมการ
๔.๖	น.ส.เสาวลักษณ์ สุขแสงเพชร	นบ.บ.บ.	เลขานุการ

๕. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๕.๑	นายรัชกฤช หัฟไทย	ผ.ก.ส.	หัวหน้าคณะอนุกรรมการ
๕.๒	นายพันธุ์ศักดิ์ คล้ายแก้ว	ชผ.ม.ต.	รองหัวหน้า
๕.๓	นายศุภฤกษ์ กลิ่นสังข์	พชง.๔ ผบ.ค.	อนุกรรมการ
๕.๔	น.ส.ภรณ์ทิพย์ สัญญะชิต	พบช.๔ ผบ.บ.	อนุกรรมการ
๕.๕	นายณรงค์ ทองเปลี่ยน	พชง.๗ ผ.ก.ส.	เลขานุการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผน / รายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว ประจำปี ๒๕๕๙
๒. ปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กฟอ. ปี ๒๕๕๙ ที่มีการแบ่งมุมมอง เป็น ๕ ด้าน ตามหลัก Balanced Scorecard และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
๓. เร่งรัดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน
๔. กำหนดให้ ชก.ก.(ท) กำกับดูแลแผนงานตามข้อ ๒,๓ และ ๕ / ชก.ก.(บ) กำกับดูแลแผนงาน ตามข้อ ๑ และ ๔ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ทั้งนี้ โดยให้ นายโบนัส ทรงวิจิตร วศ.ก.๔ ผ.ม.ต. กฟอ.ลาดหลุมแก้ว มีหน้าที่ประสานงานตรวจสอบเรียบเรียง และ จัดทำหนังสือแผน / รายงานผลแผนปฏิบัติของ กฟอ.ลาดหลุมแก้ว ประจำปี ๒๕๕๙

สั่ง ณ. วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

(นายอดิสรณ์ พึ่งเจริญ)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดหลุมแก้ว



(ร่าง) เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของ ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส , กฟย. ประจำปี 2559

ส่วนที่ 1		การประเมินผลสำเร็จของงาน						
เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัดปีบัญชี 2559					ผู้ถูกประเมิน
			1	2	3	4	5	
Goal								
1.ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการปี 2559	ร้อยละ	25	70	75	80	85	90	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
2.ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	ร้อยละ		103.313	101.656	100.000	98.344	96.687	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
3.ความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบลงทุน	ร้อยละ		80	85	90	95	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
4.การบริหารจัดการลูกหนี้ 120								
4.1 ร้อยละลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้								
- ประเภทราชการ *	ร้อยละ		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
- ประเภทรัฐวิสาหกิจ *	ร้อยละ		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
- ประเภทเอกชนรายใหญ่ *	ร้อยละ		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
- ประเภทเอกชนรายย่อย *	ร้อยละ		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
4.2 จำนวนรายของลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (บัญชี 12010010)								
ในปี 2559								
- ลูกหนี้เอกชนรายย่อย *	ร้อยละ		มากกว่า 15	15	10	5	ไม่มีบิลเกิน 3 เดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
- ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ *	ร้อยละ		มากกว่า 15	15	10	5	ไม่มีบิลเกิน 2 เดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
5.การบริหารจัดการลูกหนี้ 121								
- ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าส่งโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (บัญชี 121) เดิม								
5.1. ลูกหนี้ฯ (บัญชี 121 เดิม) ที่เกิดก่อนปี 2558								
- ลูกหนี้เอกชนรายย่อย *	ร้อยละ		40	50	60	70	80	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
- ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ *	ร้อยละ		60	70	80	90	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
5.2. ลูกหนี้ฯ (บัญชี 121 เดิม) ที่เกิดขึ้นในปี 2558								
- ลูกหนี้เอกชนรายย่อย *	ร้อยละ		30	35	40	45	50	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
- ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ *	ร้อยละ		60	70	80	90	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัดปีบัญชี 2559					ผู้ถูกประเมิน
			1	2	3	4	5	
Customer Value Proposition								
CR 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า								
CR 2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน								
1 ความพึงพอใจของลูกค้าในสายงานฯ	ระดับ		3.25	3.50	3.75	4.00	4.25	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
1.1. กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	ระดับ		3.28	3.53	3.78	4.03	4.28	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
1.2. กลุ่มพาณิชย์	ระดับ		3.13	3.38	3.63	3.88	4.13	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
1.3. กลุ่มอุตสาหกรรม	ระดับ		3.30	3.55	3.80	4.05	4.30	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
1.4. กลุ่มอื่น ๆ	ระดับ		3.27	3.52	3.77	4.02	4.27	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
2.จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	เรื่อง/ ล้านราย/ปี		รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
3 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการ PEA SHOP เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการที่สำนักงาน	ร้อยละ		20	40	60	80	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
4. ความสำเร็จของการนำรถ PEA Mobile ให้บริการประชาชน								
4.1 การจัดทำแผนการนำรถ PEA Mobile ไปให้บริการประชาชน และมีรายงานจำนวนวันการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อคัน	วัน		12	14	16	18	20	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
4.2 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการ PEA Mobile เฉลี่ยต่อเดือนต่อคัน	ร้อยละ		5.0	7.5	10.0	12.5	15.0	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
5.ความสำเร็จของการให้บริการ PEA One Touch Service								
5.1 ความสำเร็จของการให้บริการ PEA One Touch Service ขอมิเตอร์ไฟฟ้า รับชำระเงินได้ ภายใน 15 นาที	ร้อยละ		70	80	85	90	95	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
5.2 ความสำเร็จของการให้บริการ PEA One Touch Service ขอมิเตอร์ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมืองที่ กฟฟ.กำหนดได้ภายใน 24 ชั่วโมง	ร้อยละ		70	75	80	85	90	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
6. ความสำเร็จของการขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวัดกรรม Smart Invoice	ร้อยละ		80	85	90	95	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
7. ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ประกาศใหม่ เริ่มใช้ 1 ม.ค.2559	ร้อยละ		80	85	90	95	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
Internal Process								
OM 1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ								
1. Inventory Turnover	รอบ/ปี		1.85	1.90	1.95	2.00	2.05	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
2. ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน (AUC)	ร้อยละ		50	60	70	80	90	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.

เขตการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์ตามบัญชี 2559					ผู้ถูกประเมิน
			1	2	3	4	5	
OM 2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง								
1.ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/ราย/ปี		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
2.ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	ครั้ง/ราย/ปี		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
3.ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	นาท./ราย/ปี		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
4.ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	นาท./ราย/ปี		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
5.ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	ร้อยละ		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ไม่เท่ากัน					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
6.ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามกิจกรรมลดหน่วยสูญเสีย (Loss) *	ร้อยละ		80	85	90	95	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
7.การขยายเขตการบริการไฟฟ้า	ร้อยละ		90.00	92.50	95.00	97.50	100.00	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
8. การตรวจสอบมิเตอร์ AMR *	ร้อยละ		80	85	90	95	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
9.การเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระที่ติดตั้งใช้งานเกิน 25 ปีขึ้นไป *	ร้อยละ		80	85	90	95	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
10.การสำรวจสายสื่อสารลงในข้อมูลระบบ GIS โปรแกรม "GIS for Telecom" หรือ "ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Assets Management System : TAMS)" *	ร้อยละ		60	70	80	90	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
11.มาตรการป้องกันเสาเข็มจากवादภัย *	ระดับ		1	2	3	4	5	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
12.งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน								
12.1 งาน Patrol ระบบจำหน่ายและสายส่ง *	ร้อยละ		92	94	96	98	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
12.2 ตรวจสอบจุดต่อ จุดสัมผัส โดยกล้องส่องความร้อน *	ร้อยละ		92	94	96	98	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
13. มาตรการป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง								
13.1 ติดตั้ง Snake Guard ระบบจำหน่ายและสายส่ง *	ร้อยละ		92	94	96	98	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
13.2 ตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายและสายส่ง *	ร้อยละ		92	94	96	98	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
14.ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย *	ระดับ		1	2	3	4	5	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
OM 3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน								
1. ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในสายโซ่อุปทาน	ร้อยละ		รูดค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ					
2.ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของการไฟฟ้าสาขา	ระดับ		1	2	3	4	5	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
3.ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)	ระดับ		1	2	3	4	5	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัดปีบัญชี 2559					ผู้ถูกประเมิน
			1	2	3	4	5	
IP 1 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา	จำนวน เรื่อง		-	-	-	1	2	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
1.ความสำเร็จในการจัดทำนวัตกรรม *			-	-	-	1	2	
2.ความสำเร็จในการจัดทำกิจกรรมคุณภาพ QC *								
Learning and Growth								
OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	ดัชนี							กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
1.ค่าดัชนีการประสมอุบัติเหตุของ กฟข. (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)			0.1383	0.1317	0.1255	0.1195	0.1138	
2.ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามกิจกรรมสนับสนุน การลดค่าดัชนีการประสมอุบัติเหตุ *	ร้อยละ		80	85	90	95	100	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
OC 2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล	ระดับ							กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย.
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน			1	2	3	4	5	
รวม		100						

หมายเหตุ 1. * เป็นเกณฑ์วัดที่เขตวัดเพิ่มเติม

2. คำนำน้หนักของตัวชี้วัดอื่น นอกจากความสำเร็จของแผนปฏิบัติการปี 2559 อยู่ระหว่างรอค่าน้ำหนักจากผู้รับผิดชอบ