



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนงาน/แผนปฏิบัติการ กฟอ.บญ.

ประจำปี 2560

ฉบับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

นำเสนอ

(ลงชื่อ).....

(นายธนาสิทธิ์ เพื่อนหมื่นไวย)

ตำแหน่ง รจก.(ท) กฟอ.บญ.
27 / มี.ค. / 2560

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสมาน บุญโตนคร)

ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.บญ.
27 / มี.ค. / 2560

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
แผนงาน/แผนปฏิบัติการ กพอ.บัวใหญ่ ประจำปี 2560	
แผนปฏิบัติการด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม (CSR).....	3
แผนงานที่ 1 (OC1) เรื่องการดำเนินการตามมาตรฐาน.....	3
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0	
แผนงานที่ 2 (OC1) การดำเนินการตามระบบ SEPA, CSR.....	5
และ ISO : 26000 (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	
แผนงานที่ 4 (OC1) แผนงานการดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน.....	8
แผนปฏิบัติการด้านลูกค้า.....	12
แผนงานที่ 1 (CR1) งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า....	12
แผนปฏิบัติการด้านกระบวนการภายใน	30
แผนงานที่ 2 แผนการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพงาน (SLA, SQA).....	30
แผนปฏิบัติการด้านการเรียนรู้ และพัฒนา.....	33
แผนงานที่ 1 (HR1) แผนส่งเสริมบริหารทุนมนุษย์.....	33
แผนงานที่ 2 (HR2) แผนเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร.....	37

บทนำ

นโยบายการบริหารและพัฒนาของผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายการบริหารและพัฒนาของผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 4S สรุปดังนี้

1. Strengthening เสริมสร้างความมั่นคงให้กับระบบไฟฟ้า พัฒนาระบบไฟฟ้าสำหรับเมืองใหญ่และอุตสาหกรรม รวมทั้งพื้นที่สำคัญต่างๆ ให้ครอบคลุมทั่วถึง ประชาชนผู้ใช้ไฟทุกกลุ่มพัฒนาให้เป็น “Super PEA” ส่งเสริมสนับสนุนการลงทุนด้วยพลังงานทดแทน และการอนุรักษ์พลังงานและสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพทำงานอย่างมีความสุข

2. Standardizing สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ ทั้งด้านระบบไฟฟ้า ความปลอดภัย และกระบวนการทำงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคและสากล เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมภายในประเทศ และการค้าระหว่างประเทศ

3. Smart มุ่งสู่ความทันสมัย ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ยึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รวมถึงพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบ ICT ให้ทันสมัยรองรับ Smart Grid และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสู่ Smart Organization

4. Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างการเติบโตอย่างสมดุลร่วมกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งส่งเสริมพัฒนาสร้างกลไกนำศักยภาพ ของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สู่การทำงานแบบมืออาชีพ

วิสัยทัศน์ (Vision)

กฟภ.เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัย มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมที่ยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม (Core Value)

" ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม "

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ และสังกัด
ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

แผนงานที่ 1 : การดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

การดำเนินการตามมาตรฐานการไฟฟ้าป๊อ่งใส 2.0

(Learning and Growth)			
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร	4. เป้าหมาย
SO1 สร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและมีธรรมาภิบาล	OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA (ผลการประเมินความโปร่งใส) - ค่าดัชนีการประสาอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: $\sqrt{DI}$)	- ไม่น้อยกว่า 80-100 คะแนน - ดัชนีไม่มากกว่า 0.1081
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน	7. เป้าหมาย
	OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA - ค่าดัชนีการประสาอุบัติเหตุของสายงานการไฟฟ้าภาค 2 (Disabling Injury Index: $\sqrt{DI}$)	- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน - ดัชนีไม่มากกว่า 0.1081

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560															งานตามนโยบาย ผวก.											
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน																								
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60												
15. การไฟฟ้าป๊อ่งใส	15.1 ขยายผลการดำเนินการไฟฟ้าป๊อ่งใส สู่ กฟส.และ กฟอ. เป้าหมาย : ครอบคลุมหน่วยงานในสังกัด กฟอ.3 ไตรมาส 1-4 (แผนเพิ่มเติม กฟอ.3 จากแผนภาค ตามนโยบาย)																									
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	0																									
NEW 1	บญ.	แผน																								
	ปอ.	ผล																								
	ค.	แผน																								
	ค.	ผล																								
	รวม	แผน																								
		ผล																								
15. การไฟฟ้าป๊อ่งใส	15.2 จัดกิจกรรมที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นกรไฟฟ้าป๊อ่งใส เป้าหมาย : จัดรวมงานละ 1 กิจกรรม ไตรมาส 1-4 (แผนเพิ่มเติม กฟอ.3 จากแผนภาค ตามนโยบาย)																									
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	0																									
NEW 2	บญ.	แผน																								
	ปอ.	ผล																								
	ค.	แผน																								
	ค.	ผล																								
	รวม	แผน																								
		ผล																								

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ และสังกัด
ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

แผนงานที่ 2 : การดำเนินงานตามระบบ SEPA, CSR และ ISO 26000

- (Learning and Growth)
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ
หมวด 1 - 6 μ

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 - 6
ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
10. แผนงานตามเกณฑ์ประเมินผล SEPA	10.1 ดำเนินการตามแผนและจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์วัด SEPA ปี 2560 หมวด 1-6														กฟผ.3
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส ตามที่คณะทำงาน SEPA องค์กรกำหนด														กบผ.ธ.3
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	บญ.	แผน													ผบค., ผบพ.
0	ปทย.	แผน													
	คง	แผน													
	รวม	แผน													
		ผล													
10. แผนงานตามเกณฑ์ประเมินผล SEPA	10.1 (NEW) ดำเนินการจัดกิจกรรม โครงการ " มอบแสงสว่างจากใจ PEA"														กฟผ.3
	ดำเนินการ กฟฟ.ละ 1 ครั้ง ของ กฟผ.บญ. ภายในไตรมาส 2														กบผ.ธ.3
NEW	(คัดเลือกจากข้อมูลพัฒนาการอำเภอบัวใหญ่)														
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	บญ. 1	แผน					1								ผบค., ผบพ.
		ผล													
0	ปทย. -	แผน													
	คง -	แผน													
(แผนเพิ่มเติม SEPA มี.ค. 60)		ผล													
	รวม 1	แผน													
		ผล													

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ
หมวด 1 - 6 μ

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 - 6
ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
11. แผนงานตามแผน CSR กฟภ.	11.1 ดำเนินการตามแผนและจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผน CSR กฟภ.														กฟภ.3
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส ตามที่ ผสส. กำหนด														กอก.จ.3
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	บุญ.	แผน													ผบพ.
		ผล													
0	ปทย.	แผน													
		ผล													
	กง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
12. แผนงานตามแผน ISO26000	12.1 ดำเนินการตามแผนและจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผน ISO26000														กฟภ.3
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส ตามที่ ผสส. กำหนด														กอก.จ.3
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	บุญ.	แผน													ผบพ.
		ผล													
0	ปทย.	แผน													
		ผล													
	กง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ และสังกัด
ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

แผนงานที่ 4 : การดำเนินการตามระบบควบคุมภายใน

- (Learning and Growth)
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ
หมวด 1 - 6 μ

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 - 6
ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
13. แผนบริหารความเสี่ยงของสายงาน	13.1 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนบริหาร														กฟภ.3
(SEPA หมวด 1)	ความเสี่ยงภาค 2 ปี 2560 (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)														กบล.
															กองอำนวยการ
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป															
วัด KPI ด้าน มิเตอร์ (เพิ่ม)	รายงานผลภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส														
0	บญ.	แผน													ผมด.
		ผล													
	ปทย.	แผน													
		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
13. แผนบริหารความเสี่ยงของสายงาน	13.2 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับสายงาน ปี 2560														กฟภ.3
(SEPA หมวด 1)															กบล.
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป															
วัด KPI ด้าน มิเตอร์ (เพิ่ม)	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1 / 2560														
0	บญ.	แผน													ผมด.
		ผล													
	ปทย.	แผน													
		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

(Learning and Growth)			
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ หมวด 1 - 6 μ	4. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่า.....คะแนน
SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล			
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 - 6 ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2	7. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
14. แผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน	14.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานประจำ														กฟผ.3
(SEPA หมวด 1)	ปี 2560														กบค.
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป															
วัด KPI ด้าน มิเตอร์ (เพิ่ม)	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 มกราคม 2560														
0	บญ.	แผน													สมต.
		ผล													
	ปทย.	แผน													
		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
14. แผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน	14.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการ														กฟผ.3
(SEPA หมวด 1)	ปรับปรุงการควบคุมภายใน(ตามแผน ปย.2 และรายงานผล)														กบค.
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	(ไตรมาสละ 1 ครั้ง)														
วัด KPI ด้าน มิเตอร์ (เพิ่ม)	รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส														
0	บญ.	แผน													สมต.
		ผล													
	ปทย.	แผน													
		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	หัวข้อ L6(OC1) ความเสี่ยง, ควบคุมภายใน
------------------------------------	-------------------------	--

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ

หมวด 1 - 6 μ

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 - 6

ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
14. แผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน	14.3 สุ่มตรวจติดตามการดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน														กฟผ.3
(SEPA หมวด 1)	และงานตามภาระหน้าที่ของแผนก กฟฟ. ในสังกัดทั้ง 3 กฟข.														กบญ.จ.3
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	(โดยคณะทำงานของ กฟข.) ไตรมาส 1 - 3 อย่างน้อย														
วัด KPI ด้าน มิเตอร์ (เพิ่ม)	ไตรมาสละ 10 กฟฟ.(กฟฟ.จุดรวมงาน 3 แห่ง กฟส. 3 แห่ง														
	กฟย. 4 แห่ง) และสรุปรายงาน รพท.(ก2) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส														
	กฟผ.3 : รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส														
0	บญ.	แผน													สมต.
		ผล													
	ปทย.	แผน													
		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
14. แผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน	14.4 คณะกรรมการตรวจติดตามควบคุมภายใน ระดับจุดรวมงาน ตรวจติดตามและ														กฟผ.3
(SEPA หมวด 1)	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน กฟส. และ กฟย. ในสังกัด (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)														กบญ.จ.3
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป	(แผนเพิ่มเติม กฟผ.3 จากแผนภาค)														
วัด KPI ด้าน มิเตอร์ (เพิ่ม)	(ดำเนินการตรวจสอบอยู่แล้ว)														
0	บญ.	แผน													สมต.
		ผล													
ควรเป็นการวัดที่ สำนักงานเขต (กรรมการผู้ตรวจ)	ปทย.	แผน													
		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
NEW 1	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ และสังกัด
ด้านลูกค้า

แผนงานที่ 1 : แผนบริการลูกค้า และการตลาด

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
1. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด	1.1 จัดประชุมชี้แจง ถ่ายทอดการจําแนกกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงของลูกค้า														กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)	ตามแนวทาง SEPA หมวด 3 ให้ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.														กฟผ.
	(กลุ่มเป้าหมายคือ ทส.วต.,ทส.บค.,ทส.บด.พนักงาน KAM)														
	กฟผ.3 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ. 2 คน	แผน													คบค.
0		ผล													
	ปทอ. 1 คน	แผน													คบค.
		ผล													
	คจ 1 คน	แผน													คบค.
		ผล													
	รวม 4 คน	แผน													
		ผล													
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.1 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ														กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)	ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559 แต่ละช่องทาง เพื่อไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน														กฟผ.
	- รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า (VOC-04-003)														
	- ข้อเสนอแนะจาก 1129 Call Center (VOC-06-001)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	(ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส														
0	บญ.	แผน													คบค.
		ผล													
	ปทอ.	แผน													คบค.
		ผล													
	คจ	แผน													คบค.
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.2 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้าและกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง														กบค.ธ.3
(SEPA หมวด 3)	ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจปี 2560 แต่ละช่องทางเพื่อไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน														กฟผ.
	2.2.1 ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (VOC-03-005)														
	2.2.2 รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า (VOC-04-003)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	2.2.3 ข้อเสนอแนะจาก 1129 Call Center (VOC-06-001)														
0	(ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส														
	บญ.	แผน													ผบค.
		ผล													
	ปพอ.	แผน													ผบค.
		ผล													
	คง	แผน													ผบค.
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.2 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้าและกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง														กบค.ธ.3
(SEPA หมวด 3)	ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจปี 2560 แต่ละช่องทางเพื่อไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน														กฟผ.
	2.2.4 ข้อมูลลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า														
	(VOC-CRM-001)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	- การบริหารลูกค้ารายสำคัญ														
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน	- การเยี่ยมเยือนลูกค้า														
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	- การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่														
	- ร่วมแสดงความยินดีในโอกาสสำคัญของลูกค้า (แผนเพิ่มเติมของ ธ.3 จากแผนภาค)														
	(ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส														
0	บญ.	แผน													ผบค.
		ผล													
	ปพอ.	แผน													ผบค.
		ผล													
	ทง	แผน													ผบค.
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.5 ข้อมูลกระแสไฟฟ้าขัดข้อง														กมล.จ.3
(SEPA หมวด 3)	2.5.1 จัดตั้งคณะทำงานปรับปรุงการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (แผนเพิ่มเติมของ จ.3 จากแผนภาค)														กฟผ.
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	เป้าหมาย กฟผ.3 จำนวน 1 ทีม กมล.จ.3 สรุปรายงานผลภายในไตรมาส 2														
0	บญ.	แผน													ผปน.
		ผล													
	ปทอ.	แผน													ผกป.
		ผล													
	คง	แผน													ผกป.
		ผล													
NEW 1		แผน													
	รวม	ผล													
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.5 ข้อมูลกระแสไฟฟ้าขัดข้อง														กมล.จ.3
(SEPA หมวด 3)	2.5.2 แจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สาเหตุ และกำหนดระยะเวลาคืนสภาพ														กฟผ.
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	การจ่ายไฟผ่านกลุ่มไลน์ (แผนเพิ่มเติมของ จ.3 จากแผนภาค)														
	ลูกค้าพิเศษ PEA..... หลังเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องในฟีดเดอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่														
	ทุกครั้ง														
	เป้าหมาย 100% ของเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องในฟีดเดอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่														
0	บญ.	แผน													ผปน.
		ผล													
กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงาน กปน.,กมล.จ.3 ทุกเดือน	ปทอ.	แผน													ผกป.
*ตั้งคณะทำงานปรับปรุงการแจ้งเหตุการณ์		ผล													
กระแสไฟฟ้าขัดข้องแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	คง	แผน													ผกป.
		ผล													
NEW 2	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (SEPA หมวด 3)	2.6 ติดตามรายงานผล และการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับหรือะพริบในฟีดเดอร์														กบค.จ.3
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ที่มีค่าการดำเนินงานของเซอร์กิตเบรกเกอร์เกิน 3 ครั้ง/เดือน หรือ 36 ครั้ง/ปี														กฟผ.
0	เป้าหมาย 100% ของเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องในไลน์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่														ผปบ.
	บญ.	แผน													
กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงาน กปบ.,กบค.จ.3 ทุกเดือน	ปทย.	แผน													ผกป.
	คจ	ผล													ผกป.
NEW 3	รวม	แผน													
		ผล													
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.1 สุ่มตรวจสอบลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ดังนี้														กบค. จ.3
(SEPA หมวด 3)	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จตุรรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส														กฟผ.
	- งานขอขยายเขตแรงดันและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จตุรรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส														
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ. 3 ราย/ไตรมาส														
	(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส, กฟฟ.จตุรรวมงาน ละ 6 ราย/ไตรมาส)														
	- กระบวนการจัดการซื้อเครื่องเรือน กฟฟ.จตุรรวมงานละ 2 ราย/ไตรมาส (แผนเพิ่มเติมของ จ.3 จากแผนภาค)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	กฟผ.3 87 ราย/ไตรมาส														
0	กฟผ.บญ. 12 ราย ต่อ ไตรมาส 48 รายต่อปี (รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส)														
	บญ. 24 ราย	แผน			6			6			6			6	ผบค.
	ปทย. 12 ราย	แผน			3			3			3			3	ผบค.
NEW 4	คจ 12 ราย	แผน			3			3			3			3	ผบค.
		ผล													
	รวม 48 ราย	แผน			12			12			12			12	
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารพึงเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ จากลูกค้าให้คณะทำงานด้านบริการลูกค้า ทุกไตรมาส (กฟผ.3 ดำเนินการ ไม่วัด กฟฟ.หน่วยงาน)														กบส. จ.3 กฟผ.
(SEPA หมวด 3)															
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ.	แผน													ผบค.
1		ผล													
(เขตดำเนินการให้ 1 เสมอ)	ปทอ.	แผน													ผบค.
		ผล													
	คจ	แผน													ผบค.
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารพึงเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.3 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส (ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส														กบส. จ.3 กฟผ.
(SEPA หมวด 3)															
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ.	แผน													ผบค.
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน		ผล													
	ปทอ. - (ไม่มี Smile Box)	แผน													
0		ผล													
	คจ - (ไม่มี Smile Box)	แผน													
NEW 5		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.4 จัดกิจกรรมเพิ่มจำนวนลูกค้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมิน ความพึงพอใจ โดยสรุปผลสัดส่วนการตอบประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด (Smile Box) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (ได้ กฟผ.พิจารณากิจกรรมดำเนินการ)														กบล. จ.3 กฟผ.
(SEPA หมวด 3)															
แผนเพิ่มเติม กฟผ.3 จากแผนภาค (3.4.1 - 3.4.3)	3.4.1 ปรับปรุงกล่อง Smile Box เพื่อสื่อสาร ให้ลูกค้าเข้าใจ														
	3.4.2 กำหนดค่าพูดเชิญชวนลูกค้าเพื่อประเมินความพึงพอใจ														
	3.4.3 ติดต่อกับลูกค้า ในกรณี ลูกค้าประเมิน ไม่พึงพอใจ ภายใน 3 วันทำการ														
	(ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ.	แผน													ผบป.
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน		ผล													
	ปทอ. - (ไม่มี Smile Box)	แผน													
0		ผล													
	ทง - (ไม่มี Smile Box)	แผน													
(แผนบัญชี เป็นผู้รายงานผล)		ผล													
	รวม	แผน													
NEW 6		ผล													
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.5 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ ในกรณีเกิดความเสียหายจากระบบไฟฟ้า เช่น เชื้อเพลิงเชื่อมโยง ให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายใน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย														กบล. จ.3 กฟผ.
(SEPA หมวด 3)															
	(ตามที่ กฟผ.3 กำหนด และครบทุกราย)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ. 100%	แผน													ผบป., ผบค
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน		ผล													
วัด KPI ด้านก่อสร้าง	ปทอ. 100%	แผน													ผกป., ผบค.
0		ผล													
	ทง 100%	แผน													ผกป., ผบค.
(แผนปฏิบัติการ เป็นผู้รายงาน)		ผล													
	รวม 100%	แผน													
NEW 7		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
---	--	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารพึงเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตาม ความคาดหวังของลูกค้า														กบล. จ.3
(SEPA หมวด 3)	1. ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Lobby Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแล และประสานงานแก้ไขปัญหา ให้ลูกค้า ณ จุดบริการ														กฟผ.
	2. ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Lobby Manager														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ. 2 คน	แผน													ผบค
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน	ปทอ. -	ผล													ผบค.
0	กจ -	แผน													ผบค.
		ผล													
NEW 8	รวม 2 คน	แผน													
		ผล													
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารพึงเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.9 สรุป ติดตาม และประเมินผลให้ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการตามมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตาม ความคาดหวังของลูกค้า														กบล. จ.3
(SEPA หมวด 3)															กฟผ.
	(ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 4														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ. 2 คน	แผน													ผบค
		ผล													
	ปทอ. -	แผน													ผบค.
0	กจ -	ผล													ผบค.
		แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
--	--	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.10 ตั้งคณะทำงานนำเสนอการแก้ปัญหาการลดเวลาการออกข้อจำกัดค่าไฟ ณ จุดให้บริการ (ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) ดำเนินการแต่งตั้งกรรมการแล้วเสร็จในไตรมาส 2														กบค. จ.3 กฟผ.
(SEPA หมวด 3)															
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน	บญ.	แผน													ผบป.
		ผล													
	ปทย. -	แผน													
1		ผล													
(ให้ 1 เสนอ ดำเนินการ โดย กฟผ.3)	คจ -	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
3.แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้า หลังรับบริการ	3.11 จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้เพิ่มกิจกรรมการให้บริการ และรับรู้อุปกรณ์ต่างๆของลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop และ PEA Mobile App														กบค. จ.3 กฟผ.
(SEPA หมวด 3)	ดำเนินการ 1 ครั้ง ต่อ ไตรมาส														
	(ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส														
	- จัดกิจกรรมแจกของที่ระลึกในวันครบรอบการเปิด PEA Shop และลูกค้าที่ดาวน์โหลด PEA Mobile App (แผนเพิ่มเติม กฟผ.3 จากแผนภาค)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ.	แผน													ผบค
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน		ผล													
	ปทย. -	แผน													ผบค.
0		ผล													
	ทง -	แผน													ผบค.
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย ระบบไฟฟ้า	4.1 รวบรวมและสรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า ที่จุดซื้อขาย แยกแต่ละระบบแรงดัน ปี 2559 (ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1		กฟผ.3 เป็นผู้ดำเนินการ ไม่วัด กฟฟ.หน่วยงาน												กฟป. จ.3
(SEPA หมวด 3)															กฟผ.
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	บญ.	แผน													ผบป.
		ผล													
	ปทอ. -	แผน													
1		ผล													
(ให้ 1 เสมอ ดำเนินการโดย กฟผ.3)	คจ -	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย ระบบไฟฟ้า	4.2 รวบรวมและสรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย แยกเป็นพื้นที่ ด้านความพึงพอใจปี 2560 - งานขยายเขตใหม่ 500 kVA ขึ้นไป - งานโครงการ (สฟม, คชก, กฟผ) - รายงานโหลสูงสุด (แยกตามสถานี) (ตามที่ กฟผ.3 กำหนด) รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1														กวาง. จ.3
(SEPA หมวด 3)															กฟผ.
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	บญ.	แผน													ผบค
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา		ผล													
	ปทอ. -	แผน													ผบค.
0		ผล													
	คจ -	แผน													ผบค.
		ผล													
NEW 9	รวม	แผน													
		ผล													

24

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการ ไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ	
		แผน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
		ผล	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60		
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.1 เชื่อมเชื่อมลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น		ปัจจุบันขึ้นไปแล้ว 16 ราย รวมทุก กฟฟ.													กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย 300 ราย/ปี (กฟผ.3 เพิ่มค่าเป้าหมาย เป็น 417 ราย ต่อปี : แผนเพิ่ม กฟผ.3) กฟผ.บญ. รับผิดชอบ 24 ราย		ใน โอทาวเวอร์, ดงป่า, โท โยนกา,ป้อม NGV, เซเวนส์ตา, โกดัสส์ตา, วรียเทพ, มีกชี ประทาย, รพ.บ้านหม้อ, โรงงานน้ำตาล, โรงพยาบาลแห่ง, ปดท.หนอง, เซเวน หนอง, เซฟโลเ็ดด, โล โยค้ำ, ฮอนต้า, โตคัส, ดงเม้ง, จินสงสหกิจ, ธาวา													กฟผ.
	บญ. 15	แผน	6	6	3										ผปบ.	
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า		ผล	6	6	3											
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน	ปทย. 8	แผน			4	4									ผกป.	
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา		ผล			4											
	คจ 1	แผน		1											ผคป.	
0		ผล		1												
	รวม 24	แผน	6	7	7	4										
		ผล	6	7	7											
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.2 เชื่อมเชื่อมลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงหรือ		กฟผ.บัวใหญ่ เป็น ดงป่า ประมาณเดือน มิถุนา - กรกฎาคม มี 1 ราย													กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)	ผู้แทนของหน่วยงาน (รผค.(ก2), อช.จ.1-3, ผจก.) พร้อม															กฟผ.
	สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข (กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)															
	กฟผ.3 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3) 87 ราย/ไตรมาส															
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า																
วัด KPI ด้านบัญชี และการเงิน	บญ. 1	แผน						1							ผปบ.	
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา		ผล														
	ปทย. -	แผน													ผคป.	
0		ผล														
	คจ -	แผน													ผคป.	
		ผล														
	รวม 1	แผน						1								
		ผล														

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	
6.แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.3 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการ ลูกค้า														กมล.จ.3
(SEPA หมวด 3)	high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม														กฟผ.
	BIC-SAP (บันทึกข้อมูลรายการที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 6.1) ไตรมาสละ 1 ครั้ง														
	กฟผ.บญ. รับผิดชอบ 10 ราย (เป้า กฟผ.3 417 ราย ต่อปี)														
	บญ. 6	แผน		3											ผบด., KAM
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า	โทรฯ, วิทยุ, อีเมล,จดหมาย,ไปรษณีย์,สื่อสังคม	ผล		3											
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	ปทอ. 4	แผน		4											ผบด., KAM
0	คง -	แผน													ผบด., KAM
		ผล													
นับใหญ่คือรวมข้อ 24 ราย ตามข้อ 6.1	รวม 10	แผน													
KAM ร่วมกับ ผบด.		ผล													
6.แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.4 จัดเสวนา/สัมมนาการร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่														กมล.จ.3
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย 1 ครั้ง														กฟผ.
	(ดำเนินการร่วมกับ กฟผ.3)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า															
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	บญ.	แผน													ผบด.
		ผล													
0	ปทอ.	แผน													ผบด.
		ผล													
	คง	แผน													ผบด.
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
---	---	---

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน												10 ผู้รับผิดชอบ	
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60		ธ.ค. 60
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.5 ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน CRM ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังครอบคลุมลูกค้า แต่ละประเภท (ดำเนินการร่วมกับ กฟผ.3)		ไม่วัด กฟผ.หน้างาน ดำเนินการโดย กฟผ.3												กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)															กฟผ.
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า															
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	บญ.	แผน													ผบค.
1	ปทย.	แผน													ผบค.
(ให้ 1 เสนอ ดำเนินการ โดย กฟผ.3)	คง	แผน													ผบค.
	รวม	แผน													
		ผล													
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร (ต่อ)	7.1 การบริการเสริม ไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 10-20 ล้านบาท/เดือน ขึ้นไปไม่เกินปีละ 2 ครั้ง (เป้าหมาย กฟผ.3 10 ราย)		แผนดำเนินงานตามที่ กฟผ.3 กำหนด												กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)															กฟผ.
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า															
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	บญ. 1 ราย (ลงเป้าชัด)	แผน													ผบป., ผบค.
0	ปทย. -	แผน													ผกป., ผบค.
แผนปฏิบัติการรายงานผลดำเนินการ	คง -	แผน													ผกป., ผบค.
		ผล													
NEW 10	รวม 1 ราย	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน												10 ผู้รับผิดชอบ	
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60		ธ.ค. 60
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด และการบริการขององค์กร (ต่อ)	7.2 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ		ไม่วัด กฟฟ.หน้างาน ดำเนินการ โดย กฟล.3												กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า															
	บญ. -	แผน													ผบค.
1	ปทอ. -	แผน													ผบค.
(ให้ 1 เสมอ ดำเนินการ โดย กฟล.3)	คง -	ผล													ผบค.
		แผน													
	รวม -	ผล													
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด และการบริการขององค์กร (ต่อ)	7.3 ดำเนินการตรวจวัดวิเคราะห์และเสนอแนะการจัดการพลังงานสำหรับลูกค้า		ไม่วัด กฟฟ.หน้างาน ดำเนินการ โดย กฟล.3												กบค.จ.3
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย กฟล.3 จำนวน 6 ราย (แผนเพิ่มเติม กฟล.3 จากแผนภาค)														
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า															
	บญ. -	แผน													ผปบ., ผบค.
		ผล													
1	ปทอ. -	แผน													ผปบ., ผบค.
(ให้ 1 เสมอ ดำเนินการ โดย กฟล.3)	คง -	ผล													ผกป., ผบค.
		แผน													
	รวม -	ผล													
แผนปฏิบัติการดำเนินงาน		แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) หัวข้อ Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการ ให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มอื่นๆ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน													10 ผู้รับผิดชอบ													
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60														
8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch Service ให้ครอบคลุม กฟอ. ที่รับชำระเงินค่าบริการ ได้ (ที่มีเครื่อง POS) เป้าหมาย กฟอ.3 0 ราย เนื่องจากดำเนินการได้ครบถ้วนในปี 59		ไม่วัด กฟฟ.หน้างาน ดำเนินการ โดย กฟล.3													กบด.ล.3												
																												กฟล.
วัด KPI ด้านบริการลูกค้า																												
	บญ. -	แผน														ผบด.												
		ผล																										
1	ปทอ. -	แผน														ผบด.												
(ให้ 1 เสมอ ดำเนินการ โดย กฟล.3)		ผล																										
	คจ -	แผน														ผบด.												
		ผล																										
	รวม -	แผน																										
		ผล																										

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ และสังกัด
ด้านกระบวนการภายใน

แผนงานที่ 2 : แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพงาน

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บญ. ประจำปี 2560		ด้านกระบวนการภายใน														หัวข้อ 11 (OM1) SLA	
(Internal Process)																	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับ ศักยภาพองค์กร ให้เป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน				3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร -ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายใน และภายนอกองค์กร) -ความสำเร็จของการปิดงานล่า				4. เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 8							
		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน				6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน -ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายใน และภายนอกองค์กร)				7. เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ							
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน														10 ผู้รับผิดชอบ	
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60			
3. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	3.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด (P2) ของ กฟฟ. นวัตกรรม (รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส)														คณะทำงาน SQ กบข.จ.3		
วัด KPI ด้านปฏิบัติการ และบำรุงรักษา	บญ. 4 ครั้งต่อปี	แผน				1			1			1		1	ผบ., ผบค		
	ปทช. -	แผน															
0	กจ -	แผน															
NEW 1		ผล															
	รวม 4 ครั้งต่อปี	แผน				1			1			1		1			
		ผล															
3. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	3.2 จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน QIR (Quality Improvement Report) ปีละ 2 ครั้ง (รายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส 2 และ 4)														คณะทำงาน SLA กบข.จ.3		
			ไม่วัด กฟฟ. หน่วยงาน กฟผ.3 ดำเนินการ														
วัด KPI ด้านบริการ	บญ. - ครั้งต่อปี	แผน													ผบค		
	ปทช. -	แผน															
1 (เป็น 1 เสมอ กฟผ.3 ดำเนินการ)	กจ -	แผน															
		ผล															
	รวม - ครั้งต่อปี	แผน															
		ผล															

แผนปฏิบัติการ กฟภ.บญ. ประจำปี 2560 (Internal Process)		ด้านกระบวนการภายใน		หัวข้อ 11 (OM1) SLA											
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับ ศักยภาพองค์กร ให้เติบโตเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร -ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายใน และภายนอกองค์กร) -ความสำเร็จของการปิดงานเก่า								4. เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 <			

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ และสังกัด
ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา

แผนงานที่ 1 : แผนส่งเสริม บริหารทุนมนุษย์

(Learning and Growth)			
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Performane "Management System : PMS ตามแผนฯ" - ความสำเร็จในการทบทวน Competency Model - Engagement Scorej	4. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - ไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า			
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Performane "Management System : PMS ตามแผนฯ" - ความสำเร็จในการทบทวน Competency Model - Engagement Scorej	7. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ..... - ไม่น้อยกว่าร้อยละ..... - ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน												10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	
1. แผน Competency	1.1 ประเมินขีดความสามารถ (Competency) ของพนักงานทุกคน													กฟผ.3
	เป้าหมาย 1 ครั้ง													กอก.ผ.3
วัด KPI ด้าน CSR และ งานทั่วไป 0	บญ. 1	แผน												
	ป/ทย. 1	แผน												
		ผล												
	คง 1	แผน												
		ผล												
	รวม 1	แผน												
		ผล												
1. แผน Competency	1.2 สนับสนุนให้พนักงานที่มี GAP เข้าร่วมหลักสูตรแผนพัฒนาตาม GAP ตามที่ กฟผ.กำหนด	ไม่วัด กฟฟ. หน่วยงาน ดำเนินการ โดย กฟผ.3												กฟผ.3
														กอก.
														กองอำนวยการ
วัด KPI ด้าน CSR และ งานทั่วไป 1	เป้าหมาย 50 ไฟล์ ต่อชุด													
(เป็น 1 เสมอ ไม่วัด กฟฟ. หน่วยงาน ดำเนินการ โดย กฟผ.3)	บญ.	แผน												
		ผล												
	ป/ทย.	แผน												
		ผล												
	คง	แผน												
		ผล												
	รวม	แผน												
		ผล												

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพองค์กร ให้เป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Performanc

'Management System : PMS ตามแผนฯ

- ความสำเร็จในการทบทวน Competency Model

- Engagement Scoreµ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Performanc

'Management System : PMS ตามแผนฯ

- ความสำเร็จในการทบทวน Competency Model

- Engagement Scoreµ

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....

- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน												10 ผู้รับผิดชอบ	
		แผน ผล	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60	เม.ย. 60	พ.ค. 60	มิ.ย. 60	ก.ค. 60	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60		ธ.ค. 60
2. แผน Employee Engagement	2.1 จัด โครงการส่งเสริมสุขภาพจิต, สุขภาพกาย	ไม่วัด กฟฟ. หน่วยงาน ดำเนินการ โดย กฟจ.3												กฟจ.3	
	เป้าหมาย 1 ครั้ง														
	บญ.	แผน													
วัด KPI ด้าน CSR และ งานทั่วไป		ผล													
1	ป/ทย.	แผน													
		ผล													
(เป็น 1 เสมอ ไม่วัด กฟฟ. หน่วยงาน ดำเนินการ โดย กฟจ.3)	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
2. แผน Employee Engagement	2.2 จัด โครงการ Happy Workplace														กฟจ.3
															กอก.
วัด KPI ด้าน CSR และ งานทั่วไป	เป้าหมาย 1 กิจกรรม														กองอำนวยการ
0			จัดกิจกรรม ภายในกรอบระยะเวลาที่ กฟจ.3 กำหนด												
	บญ. 1	แผน													
		ผล													
	ป/ทย.	แผน													
		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม 1	แผน													
		ผล													

(Learning and Growth)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพองค์กร ให้เป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Performance

'Management System : PMS ตามแผนฯ

- ความสำเร็จในการทบทวน Competency Model

- Engagement Scoreµ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Performance

'Management System : PMS ตามแผนฯ

- ความสำเร็จในการทบทวน Competency Model

- Engagement Scoreµ

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....

- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน												10 ผู้รับผิดชอบ	
		แผน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.		ธ.ค.
		ผล	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60		60
2. แผน Employee Engagement	2.3 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรายบุคคล		ไม่วัด กฟฟ.พนักงาน ดำเนินการ โดย กฟฉ.3												กฟฉ.3
	(แผนเพิ่มเติม กฟฉ.3 จากแผนภาค)														กอก.
															กองอำนวยการ
วัด KPI ด้าน CSR และ งานทั่วไป															
1															
(เป็น 1 เสมอ ดำเนินการ โดย กฟฉ.3)	บุญ.	แผน													
มีการทำรายละเอียดการมอบหมายงานในแต่ละแผนก		ผล													
อาจเป็นแบบฟอร์ม และนำเสนอแผนกบุคลากร (ดำเนินการโดย	ปทย.	แผน													
สนง.เขต) เป็นการอบรมโดยภาค		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													
2. แผน Employee Engagement	2.4 โครงการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อ PEA		ไม่วัด กฟฟ.พนักงาน ดำเนินการ โดย กฟฉ.3												กฟฉ.3
	(แผนเพิ่มเติม กฟฉ.3 จากแผนภาค)														กอก.
															กองอำนวยการ
วัด KPI ด้าน CSR และ งานทั่วไป															
1															
(เป็น 1 เสมอ ดำเนินการ โดย กฟฉ.3)	บุญ.	แผน													
มีการทำรายละเอียดการมอบหมายงานในแต่ละแผนก		ผล													
อาจเป็นแบบฟอร์ม และนำเสนอแผนกบุคลากร (ดำเนินการโดย	ปทย.	แผน													
สนง.เขต) เป็นการอบรมโดยภาค		ผล													
	คง	แผน													
		ผล													
	รวม	แผน													
		ผล													

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ และสังกัด
ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา

แผนงานที่ 2 : แผนเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

(Learning and Growth)			
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (Human Resource Development : HRD)	3. เกษตรวัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความสำเร็จในการพัฒนา Individual Development Plan : IDP รายตำแหน่ง (ตามแผนงาน) - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM 6. เกษตรวัดการดำเนินงานระดับสาขงาน - ความสำเร็จในการพัฒนา Individual Development Plan : IDP รายตำแหน่ง (ตามแผนงาน) - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM	4. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 7. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ..... - ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพองค์กร ให้เป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	5. กลยุทธ์ระดับสาขงาน HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (Human Resource Development : HRD)		

สร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

Competency เป็นไปตามระดับที่คาดหวัง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน												10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
		ผล	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
3. แผนพัฒนาบุคลากร	3.1 จัดทำแผนการฝึกอบรมของ กฟผ. ประจำปี 2560 ให้แล้วเสร็จในไตรมาส 4/2559 และส่งแผนฯ ให้หน่วยงานภายใน กฟผ. ภายในไตรมาส 1/2560	ไม่วัด กฟผ.หน้างาน												กฟผ.3
														กอก.
														กองอำนาจการ
	เป้าหมาย 1 แผนงาน													
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป														
1	บญ.	แผน												
		ผล												
(เป็น 1 เสมอ ไม่วัด กฟผ.หน้างาน)	ปอา.	แผน												
		ผล												
	กง	แผน												
		ผล												
	รวม	แผน												
		ผล												
3. แผนพัฒนาบุคลากร	3.2 จัดอบรมพนักงานใหม่ให้มีความรู้เกี่ยวกับงาน ระเบียบข้อบังคับ และคุณธรรมจริยธรรม	ไม่วัด กฟผ.หน้างาน												กฟผ.3
														กอก.
														กองอำนาจการ
	เป้าหมาย 1 ครั้ง													
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป														
1	บญ.	แผน												
		ผล												
(เป็น 1 เสมอ ไม่วัด กฟผ.หน้างาน)	ปอา.	แผน												
		ผล												
	กง	แผน												
		ผล												
	รวม	แผน												
		ผล												

(Learning and Growth)			
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (Human Resource Development : HRD)	3. เกษตรวัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความสำเร็จในการพัฒนา Individual Development Plan : IDP รายตำแหน่ง (ตามแผนงาน) - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM 6. เกษตรวัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความสำเร็จในการพัฒนา Individual Development Plan : IDP รายตำแหน่ง (ตามแผนงาน) - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM	4. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 7. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าร้อยละ..... - ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพองค์กร ให้เป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (Human Resource Development : HRD)		

สร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

Competency เป็นไปตามระดับที่คาดหวัง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เดือน												10 ผู้รับผิดชอบ
		แผน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
		ผล	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
4. แผนการจัดการความรู้	4.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้พนักงานด้านการจัดการความรู้	ไม่วัด กฟผ.หน่วยงาน												กฟผ.3
														กอก.
														กองอำนวยการ
	เป้าหมาย 1 ครั้ง													
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป														
1	บญ.	แผน												
		ผล												
(เป็น 1 เสมอ ไม่วัด กฟผ.หน่วยงาน)	ปอา.	แผน												
		ผล												
	กง	แผน												
		ผล												
	รวม	แผน												
		ผล												
4. แผนการจัดการความรู้	4.2 ทุกหน่วยงานต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน	ไม่วัด กฟผ.หน่วยงาน												กฟผ.3
	และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้ครบทุกกระบวนการที่ดำเนินงาน													กอก.
	(แผนเพิ่มเติม กฟผ.3 จากแผนภาค 2)													กองอำนวยการ
วัด KPI ด้าน CSR และงานทั่วไป														
1	บญ.	แผน												
		ผล												
(เป็น 1 เสมอ ไม่วัด กฟผ.หน่วยงาน)	ปอา.	แผน												
		ผล												
	กง	แผน												
		ผล												
	รวม	แผน												
		ผล												