



แผนปฏิบัติการ
ประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรี

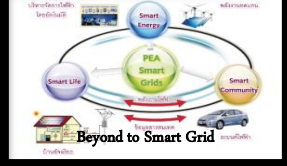
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social)

ด้านการเงิน (Financial)

ด้านลูกค้า (Customer)

ด้านกระบวนการภายใน (Internal)

ด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth)



สารบัญ

เรื่อง

หน้า

1. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social).....	1-8
2. ด้านการเงิน (Financial).....	9-20
3. ด้านลูกค้า (Customer).....	21-38
4. ด้านกระบวนการภายใน (Internal).....	39-55
5. ด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth).....	56-62

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ และคณะกรรมการทบทวนแผนฯ ปีงบประมาณ

2560

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)

4. เป้าหมาย

- คะแนนระหว่าง 80-100
(ติดอันดับ 1 ใน 5 ของ
รัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)
- ระดับ 5 ไม่เกินค่าดัชนี 0.1081

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)

7. เป้าหมาย

- คะแนนระหว่าง 80-100
(ติดอันดับ 1 ใน 5 ของ
รัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)
- ระดับ 5 ไม่เกินค่าดัชนี 0.1081

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าโปร่งใส	1.1 จัดอบรมแนวทางดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใสตาม มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. และการประเมิน ผล <u>เป้าหมาย</u> 1) กฟผ.ชบ. 2) ภายในไตรมาส 1	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบห.,ผวต. ร่วมกับ ผพอ.กอก.(ก2)	(2) 0.149	0.149

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การไฟฟ้าปรั้งใส	1.3 มีการสำรวจความปรั้งใสตามแบบประเมินของ ปปช. <u>เป้าหมาย</u> 1) กฟจ.ชบ. จัดตั้งทีมงานจำนวน 5 ชุด 2) จัดส่งผลการสำรวจตามข้อ 1 ให้ กกท. ภายในไตรมาส 3	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2560	คณะทำงาน กฟฟ.ปรั้งใส ของ กฟจ.ชบ., ผบห.,ผวต.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานพัฒนาระบบการบริหาร จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	2.1 จัดทำข้อตกลง SLA ตามในกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน P5 ระหว่างหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบค.,ผวต.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ. (ตามบันทึก กกท.(นผ)1392 ลว. 3พ.ย.2559)	3.1 ให้ความรู้ความเข้าใจเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และ วัฒนธรรม กฟภ. ให้แก่ผู้ บริหารและ พนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมชี้แจง, แจกสื่อ/คู่มือ เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วม อบรมจำนวน 5 คน ในวันที่ 16 มี.ค.60 ณ ห้องประชุม อาคารชั้น 4 กฟจ.ชบ. ตามบันทึกที่ กกท.(นผ)1543/ 2559 ลว. 23 พ.ย.2559	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.,ผวต. ร่วมกับ ผสส.กอก.(ก2), ผพอ.กอก.(ก2),	(3) 0.020 (กกท.จัดสรรงบประมาณให้)	0.020

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 5.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจสุ่มตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขตชุดแก้ไขและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ตรวจสอบทุก กฟฟ. ปีละ 2 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	นทน.4 จป.(ว.) ร่วมกับ ผปอ.กาว.(ก2),	(2) 0.030	0.030
	5.2.1.1 ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ	กฟจ.ชบ.	ม.ค. 2560		-	-
	5.2.1.2 ขออนุมัติแผนการตรวจสอบฯ	กฟก.2	ม.ค. 2560		-	-
	5.2.1.3 ดำเนินการตรวจสอบ					
	- ครั้งที่ 1	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2560		-	-
	- ครั้งที่ 2	กฟก.2	ก.ค.-ธ.ค.2560		-	-
	5.2.1.4 รายงานผลการตรวจสอบ (ภายใน 15 วันหลังดำเนินการตรวจสอบ)					
	- ครั้งที่ 1	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2560		-	-
	- ครั้งที่ 2	กฟก.2	ก.ค.-ธ.ค.2560		-	-
	5.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสบอุบัติภัย พร้อมรายงานผล เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	นทน.4 จป.(ว.)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2560	นทท.4 จป.(ว.) , หผ.ทุกแผนก	(2) 0.050	0.050
	5.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม SafetyTalk และกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน เป้าหมาย กฟจ.ชบ. จัดกิจกรรมฯ ทุกวันอังคาร ของสัปดาห์ (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	หผ.ทุกแผนก ,นทท.4 จป.(ว.)	-	-
	5.2.4.1 รายงานผลทุกสิ้นเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	นทท.4 จป.(ว.)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	6.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารคัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรังและพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ TAMS <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. จำนวน 10 กม. - จำนวน 21 งาน แต่ละงานไม่น้อยกว่า กฟฟ.ละ 10 กม. รวมไม่น้อยกว่า 210 กม. (กฟฟ. 1-3 ระยะทางหน่วยงานละไม่น้อยกว่า 10 กม.) - จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าสำนักงานทุก กฟฟ. (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. ปริมาณงานรวมอยู่ใน 21 งาน)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฉ.บ.	(2) 10.500 (งบจ้างสำรวจ และบันทึกข้อมูลลงในระบบ TAMS)	10.500

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ.

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3/2560 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟภ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2560	ผวต. ร่วมกับ ฝสส.กอก.(ก2)	(3) 0.010 (ฝสส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.010
<u>แผนงานที่ 2</u> เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบรรษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร	2.1 ประสานงานการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบรรษัทภิบาลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. และการบูรณาการงานด้าน CSR และ CSV ให้กับผู้บริหารและพนักงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น รวม 30 คน	กฟภ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบห. ประสานงานกับ กอก.(ก2) ผวธ.(ก3)	(2) 0.100 (2) 0.050	(2) 0.100 (2) 0.050

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบรรษัทภิบาล และมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร <u>แผนงานที่ 3</u> การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	2.2 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบ มาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม(ผู้บริหารและพนักงาน และหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2560) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น 80 คน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบห. ประสานงานกับ ผพอ.กอก.(ก2) ผสส.กอก.(ก2)	(2) 0.200	0.200
	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 สานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และอื่น ๆ)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2560	ผวต. ร่วมกับ คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟก.2, ผสส.กอก.(ก2),	(2) 0.010	0.010
	3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงาน หรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 4/2560	กฟจ.ชบ.	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผวต. ร่วมกับ คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟก.2, ผสส.กอก.(ก2),	(3) 0.180 (กฟส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.180

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	4.1 ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟช. และ กฟฟ. ที่สังกัด <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. เข้าร่วมไม่น้อยกว่า 15 คน - ระดับ 9 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า และ ผจก. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี (SEPA-หมวด1) - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผู้บริหาร และ ทพ.ทุกแผนก	-	-
<u>แผนงานที่ 8</u> โครงการ PEA ใส่ใจทุกชีวิตบริจาคโลหิต	8.1 ร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิต เพื่อสนับสนุนโลหิตให้ กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. อย่างน้อยไตรมาส ละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2560	ผบห. ร่วมกับ ผสส.กอก.(ก2)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.87

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	1.1 คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอก่าเป้าหมาย) - ปี 2560 รอก่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 31.11 - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 29.86	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> งานประมวผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	2.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน (รอก่าเป้าหมาย) - ปี 2560 รอก่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = 9,286.00 ล้านบาท - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = 7,328.00 ล้านบาท	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	3.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหัก ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไร ไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับ 5 (รอกค่าเป้าหมาย) - ปี 2560 รอกค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5= 15,707.00 ล้านบาท - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5= 14,632.00 ล้านบาท	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.กบญ.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟภ. กำหนดปี 2560) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.	-	-
	4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่นี้ประจำปี 2559 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ สกม. ดำเนินการต่อไป ภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วัน จดหน่วย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	5.1 เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้ครบถ้วนแล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.ชบ.	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (CO2.2) <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (CO2.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2557-2559 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.	-	-
	6.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.,ผปป.	-	-
	6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2560 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบ 100% ภายในไตรมาสที่ 1	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบค.,ผปป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม <u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	6.4 สำรองการขาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าขาดสายสื่อสารปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100% ภายในไตรมาสที่ 4 ปี 2560 7.1 เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) <u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2)	กฟจ.ชบ. กฟจ.ชบ.	ต.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผปป. ผปป. และ ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย(คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คขก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2)					

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 31,315 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.,ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง	-	-
	<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) 2.1 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> อยู่ระหว่างพิจารณาค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน TC ตามบันทึกที่ ผวธ.(ก.3) 767/2559 ลว 6 ธค 2559	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.,ผวต.	-	-

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.1 ป้องกันการเกิดลูกหนี้ค่าไฟฟ้าที่เกิดขึ้นใหม่ (บัญชี 12010010) ในปี 2560 ที่เป็นประเภทรายย่อย และรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เือกชรายย่อย ไม่มีบิลค้างเกิน 3 เดือน - ลูกหนี้เือกชรายใหญ่ ไม่มีบิลค้างเกิน 2 เดือน หรือมีแต่ดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.	-	-

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.2 เร่งรัดสะสมลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 1.2.1 ลูกหนี้ก่อนปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เือกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ลูกหนี้เือกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าวจนมีการ 'ดำเนินคดีหรือให้จัดการดำเนินคดีครบทุกราย 1.2.2 ลูกหนี้ที่เกิดขึ้นปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เือกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 - ลูกหนี้เือกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าวจนมีการ ดำเนินคดีหรือให้จัดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.	-	-

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.2.3 การป้องกันการเกิดขึ้นใหม่ของลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า(บัญชี121) ที่เกิดขึ้นใหม่ในปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้รายย่อย ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือน (คำนวณจากลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือนต่อจำนวนบิลที่โอนหักล้างเงินประกันทั้งหมด) - ลูกหนี้รายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 2 เดือน หรือมีบิลเกิน 2 เดือน แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือจดดำเนินคดีครบทุกราย					

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.3. ลูกหนี้ทั่วไป (บัญชี 138) 1.3.1 ลูกหนี้ละเมิดสิทธิการใช้ไฟฟ้า 1.3.1.1 ลูกหนี้ละเมิดสิทธิการใช้ไฟฟ้าที่เกิดขึ้นก่อนปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (รอกำเป้าหมาย ภ.3) 1.3.1.2 ลูกหนี้ละเมิดสิทธิการใช้ไฟฟ้าที่เกิดขึ้นในปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ไม่มีลูกหนี้ค้าง แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรืองดดำเนินคดีครบทุกรายสถานะการดำเนินคดีทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.	-	-

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	<u>1.3.2 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสา</u> 1.3.2.1 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่เกิดขึ้น ในปี 2558 - 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (รอกำเป้าหมาย ก.3) 1.3.2.2 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่เกิดขึ้นในปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน (รอกำเป้าหมาย ก.3) - ไม่มีลูกหนี้ค้างค้ำ แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดี หรือจดดำเนินคดีครบทุกรายสถานะการดำเนินคดีทุกเดือน	-	-			

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	2.1 ติดตามและตรวจสอบจำนวนการกระทำละเมิด ของผู้ใช้ไฟที่เกิดขึ้นใหม่ ในแต่ละเดือน ให้ครบทุกราย เป้าหมาย รายงานจำนวนผู้ใช้ไฟที่มีการกระทำ ละเมิดที่เกิดขึ้นใหม่ ในแต่ละเดือน ให้ครบทุกราย (กฟฟ.ส่ง รายงานศฟ.ปฟ.4/46/- 7/46)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.,ผบป.	-	-
	2.2 การตรวจสอบใบสั่งมิเตอร์ละเมิด เป้าหมาย รายงานใบสั่งตรวจสอบมิเตอร์ละเมิดที่ ตรวจพบ ต้องครบให้ครบถ้วนทุกรายการตามที่ ตรวจพบ ประจำเดือน (ระเบียบการละเมิดสิทธิ์ การใช้ไฟ ปี 2559 ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ ปี 2558 IW73 - zw04)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.,ผบป.	-	-
	2.3 ตรวจสอบการตั้งหนี้ ค่าเบี้ยปรับละเมิดและ ค่าเสียหาย อื่นๆ บนระบบ SAP ในแต่ละเดือนให้ ครบทุกราย ตามข้อที่ 2 เป้าหมาย รายงานตรวจสอบการหนี้ค่าละเมิดสิทธิ์ การใช้ไฟ และค่าไฟฟ้าปรับปรุง ZCANR012	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.,ผบป.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

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 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส <u>1.1.1 ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 1.1</u>	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผвт. ร่วมกับ ผลส.กบล.(ก2) ผวธ.(ภ3)	(2) 5.500 (งบ กวป.)	5.500
	1.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย กฟจ.ชบ. - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	กฟจ.ชบ.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผвт. ร่วมกับ ผลส.กบล.(ก2)	(2) 0.044	0.044

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 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จำนวนตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย□ จำนวน 12 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผวต. ร่วมกับ ผบธ.กบล.(ก2)	(2) 0.008	0.008

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 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.3.2 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ เป้าหมาย กฟจ.ชบ.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.	-	-
	2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u> เป้าหมาย กฟจ.ชบ. - กฟฟ.ชั้น 1,2,3 รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน - กฟช. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต.	-	-

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 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 2/2560	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต. ร่วมกับ ผลส.กบล.(ก2), ผวธ.(ภ3)	-	-
	2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31 รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต. ร่วมกับ ผลส.กบล.(ก2), ผวธ.(ภ3)	-	-
	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - กฟก.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล (ตามแนวทางของ ผวธ.) (กฟจ.ชบ.) - ปรับปรุงฐานข้อมูล SPP ให้เป็นปัจจุบัน	กฟจ.ชบ.	เม.ย.-ก.ย.2560	ผบป.,ผวต.	-	-
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.,ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	3.1 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 1) การขอใช้ไฟ 2) การชำระค่าไฟฟ้า 3) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง ดำเนินการสำรวจ และรายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผบค.,ผบป.,ผบป.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) จำนวน **** ราย** <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **รอกำเป้าหมายของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.	-	-

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> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ <u>เป้าหมาย</u> ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผบป.	-	-
	4.3 พัฒนาแนวทางการขยายผลการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านเว็บไซต์ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ.	กฟจ.ชบ.	ก.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. - สำรวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด - ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี	กฟจ.ชบ. กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560	ผบค. ร่วมกับผยธ.กกค.(ก2), ผบค. ร่วมกับกกค.(ก2),	- -	- -
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 (รวม กพย.) - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (รวม กพย.) - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง <u>- รายงานผลทุกเดือน</u>	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผมต.	-	-

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 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไขข้อขัดข้อง (SQA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	มี.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผบป.,ผปป.	-	-
	2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager เป้าหมาย กฟจ.ชบ. - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	มิ.ย.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกรวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปีหรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> 1. ร่วมกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติปี 2560 ณ ลานหน้าศาลากลาง จ.ชลบุรี เดือน ม.ค. 2560	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต. ประสานงานร่วม กอก.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 2 ราย 1. บจก. ไอชิน ทาคาโอก่า ฟาวนตรี บางปะกง 2. บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	(2) 0.900	0.900
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.,ผปป. ประสานงานร่วม กบช.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 2 ราย 1. บริษัท แอร์โปรดักส์ อินดัสตริย์ จำกัด 2. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด 3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	(2) 0.416	0.416
	3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย กฟจ.ชบ. จำนวน 30 ราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	พนักงาน KAM ผวต.	-	-
	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	พนักงาน KAM ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการ แข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP					
	3.3.1 การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
	เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย ไตรมาสที่ 2: กฟจ.ชบ.	กฟจ.ชบ.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผวต.	-	-
	- อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟช. ไตรมาสที่ 4 : กฟจ.ชบ.	กฟจ.ชบ.	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
	- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟฟ.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
	3.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
	เป้าหมาย กฟจ.ชบ. จำนวน 61 ราย					
	3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.,ผบป. ร่วมกับ คณะกรรมการฯ ผลส.กบถ.(ก2),	(2) 1.900	1.900
	เป้าหมาย - Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ชลบุรี - Chief Executive Officers กฟฟ. ในพื้นที่ กฟภ.2					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/ หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อ สื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ ไฟฟ้า การขยายเขตรบบไฟฟ้า และการวางแผนการ จ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.,ผบค.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า	5.1 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการ กำหนดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึงการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังราย กลุ่มลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ก3) กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตาม กลุ่มกับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือกรายชื่อลูกค้านำไปจัดทำแผนงานสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย - ผวธ.(ก3) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบ สารสนเทศ (ฟพท.) กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนด ความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้ คณะทำงาน SEPA หมวด 3	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค. ร่วมกับ ผวธ.(ก3)	-	-
		กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2560	ผวธ.(ก3)	-	-
		กฟก.2	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผวธ.(ก3)	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน(ทั้งSLAภายในและภายนอกองค์กร) - ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน	4. เป้าหมาย - ร้อยละ 98 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้งSLAภายในและภายนอกองค์กร) - ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน	7. เป้าหมาย - ร้อยละ 98
เป้าหมาย งบ C งบ P งบ I			
ก่อนปี 2558 - 90% 90%			
2558 100% 55% 55%			
2559 80% 50% 50%			
2560 45% - -			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	2.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของแผนงาน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.,ผกส.,ผบค.	-	-
	2.3 สื่อสาร ถ่ายทอด จัดฝึกอบรม สัมมนาให้ระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทุก กฟฟ.1-3 และ กฟส. <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.,ผกส.,ผบค. ร่วมกับ กบส.(ก2)	(2) 0.100	0.100
	2.4 พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตรวจประเมิน QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.,ผกส.,ผบค.	(2) 0.100	0.100
	2.5 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 กระบวนการ	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	2.6 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการงาน แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.,ผบป.,ผบค.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการชำระเงินนอกเวลาทำการ (P1), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 21 แห่ง - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.,ผบป.,ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	4.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) - ตั้งคณะทำงาน(ภายในเดือน ม.ค.2560) - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน (มี.ค.2560) - ติดตามผลการดำเนินงาน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.,ผปป.,ผบป.	(2) 0.100	0.100
	เป้าหมาย มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด,รายงานทุกไตรมาส					
	งบ C งบ P งบ I					
	ก่อนปี 2558 - 90% 90%					
	2558 100% 55% 55%					
	2559 80% 50% 50%					
	2560 45% - -					

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่
 - ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
 - ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

4. เป้าหมาย

- 5.06 ครั้ง/ราย/ปี
 - 1.705 ครั้ง/ราย/ปี
 - 150.78 นาที/ราย/ปี
 - 25.950 นาที/ราย/ปี
 - ร้อยละ 100
 - ร้อยละ 5.18

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 12 เมืองใหญ่
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 12 เมืองใหญ่
 - ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
 - ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
 - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
 - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
 - รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
 - ร้อยละ 100
 - 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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้าระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	1.1 เเรงรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้าเป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส (สถานีฯชลบุรี 4)	กฟผ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผจก.ชบ. หม.ปป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าระยะที่ 3 (คชฟ.3)	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ชบ. จำนวน 7.94 วงจร-กม., งานปี 60 1. แยกสำนักบก - สุสานสมาคมพุทธสงเคราะห์ , ระยะทาง 2.88 วงจร-กม. หมายเลขงาน WBS: P-DRI03.0-H-CBRD09512 2. ทางเข้าสู่ขุขประยูร - แยกวัดสำนักบก ระยะทาง 5.06 วงจร-กม. หมายเลขงาน WBS: P-DRI03.0-H-CBRD09513	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.	-	-
	1. แยกสำนักบก - สุสานสมาคมพุทธสงเคราะห์ , ระยะทาง 2.88 วงจร-กม. หมายเลขงาน WBS: P-DRI03.0-H-CBRD09512	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.	(3) 3.20	3.20
	2. ทางเข้าสู่ขุขประยูร - แยกวัดสำนักบก ระยะทาง 5.06 วงจร-กม. หมายเลขงาน WBS: P-DRI03.0-H-CBRD09513	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.	(3) 4.55	4.55
	2.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นเคเบิลใต้ดิน ระบบ 22 เควี. <u>เป้าหมาย</u> ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส ดำเนินงานตามแผน กคค.(ก2)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	3.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ.1-3 เป้าหมาย ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค..2559	ศพบ.	-	-
	3.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่าย ตามบทวิเคราะห์ข้อ 3.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ เป้าหมาย ทุกกฟภ.ที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค..2559	ศพบ.	-	-
แผนงานที่ 6 งานความสำเร็จในการจัดทำแผนปรับปรุงโครงสร้างบริหารและจัดการในสภาวะวิกฤตไฟฟ้า (Emergency Response Arrangency) ด้านพลังงานไฟฟ้า	6.1 จัดทำแผนปลดโหลดกรณีกำลังผลิตสำรองต่ำและรองรับสภาวะวิกฤตด้านพลังงาน เป้าหมาย ไตรมาส 1	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค..2559	ศพบ.	-	-
	6.2 จัดทำแผนปลดโหลดด้วย U/F Relay เป้าหมาย ไตรมาส 1	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค..2559	ศพบ.	-	-
แผนงานที่ 7 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้า	7.1 บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ เป้าหมาย กฟจ.ชบ. จำนวน 5 สถานี,รายงานทุกไตรมาส 1. สฟฟ.ชบ.1 2. สฟฟ.ชบ.2 3. สฟฟ.ชบ.3 4. สฟฟ.บางปะกง 5. สฟฟ.อมตะนคร 2	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค..2559	ศพบ. ร่วมกับ กบข.(ก2)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ใน สถานีไฟฟ้า	7.2 ประสานงานและบำรุงรักษาระบบ 115 kV Protection Relay ตามวาระ เป้าหมาย ตามแผนงานของ กอร. กำหนด รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ศพบ. ร่วมกับ กบข.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 8 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	8.1 ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์และระบบไฟฟ้าในนิคม อุตสาหกรรม เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส จำนวน 2 นิคม , - ตรวจสอบสายส่งและระบบจำหน่าย (Patrol system) พร้อมดำเนินการแก้ไข 6 เดือน/ครั้ง - ตรวจสอบสายส่งและระบบจำหน่าย ด้วยกล้องส่อง ความร้อน พร้อมดำเนินการแก้ไข 6 เดือน/ครั้ง 8.3 ตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า RCS (Remote Control Switch) เป้าหมาย ทุกตัว, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ศพบ. ร่วมกับ กบข.(ก2)	-	-
	8.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 8.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี เป้าหมาย ม.ค.2560 - หม้อแปลง 1 เฟส จำนวน 73 เครื่อง - หม้อแปลง 3 เฟส จำนวน 1,137 เครื่อง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.2560	ศพบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	8.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ศพบ.	-	-
	8.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling For Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า 8.5.1 ตรวจสอบระบบจำหน่ายเมืองใหญ่พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> วงจร 3,6,7 สถานีไฟฟ้าชลบุรี 1 ทุกฟีดเดอร์ ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายใน ไตรมาสที่ 2	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ศพบ. ร่วมกับ กบข.(ก2)	-	-
	8.5.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติสูงสุด 10 อันดับแรกพร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ. ร่วมกับ กบข.(ก2)	-	-
	8.5.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือจาก ข้อ 8.5.1 ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ และรายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ. ร่วมกับ กบข.(ก2)	-	-
	8.5.4 รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไขสิ่งผิดปกติที่ตรวจสอบพบ <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	8.5.5 ติดตาม และประเมินผลดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติการทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ป้องกัน เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	-	-
	8.7 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2560 เป้าหมาย ระยะทางทั้งหมด จำนวน 167.60 วงจร/กม.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.2560	ศพบ.	-	-
	8.8 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ. ร่วมกับ กบข.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 9 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	9.2 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงานเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ด้านระบบควบคุมการส่งการ 9.2.1 นำข้อมูล GIS 2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย กฟจ.ชบ. จำนวน 5 สถานี,รายงานทุกไตรมาส 1. สฟฟ.ชบ.1 2. สฟฟ.ชบ.2 3. สฟฟ.ชบ.3 4. สฟฟ.บางปะกง 5. สฟฟ.อมตะนคร 2	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	(2) 0.180	0.180

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 9 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	9.5 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์ส่งการจ่ายไฟ การไฟฟ้าหน้างานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 9.5.1 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2559 เป้าหมาย กฟจ.ชลบุรี ได้แก่ ห้องเวรรับแจ้งกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ภายในไตรมาส 2), รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ศพบ.	-	-
แผนงานที่ 11 งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลใน ฐานข้อมูล GIS - ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง - ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบ ไฟฟ้า	11.1 ความครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX (PEA NO., OWNER, kVA, Feeder ID) เป้าหมาย ร้อยละ 97 , รายงานทุกไตรมาส (ใช้ข้อมูล ณ วันที่ 15 ของเดือน) 11.2 ความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU (PEA NO., รหัส กฟฟ.) เป้าหมาย ร้อยละ 98 , รายงานทุกเดือน 11.3 ความครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น (แผนผังการ จ่ายไฟ) เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	(2) 0.088	0.088
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	(2) 0.088	0.088
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	(2) 0.088	0.088

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 12 งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	12.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	-	-
แผนงานที่ 13 งานควบคุมและดำเนินการแก้ไขหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย 13.1.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง จากโปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2559 เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	(2) 0.025	0.025
	13.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่าย แรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	(2) 0.025	0.025
	13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	(2) 0.150	0.150

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 13 งานควบคุมและดำเนินการแก้ไข หน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้ โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนด เป็นแผนปี 2561 - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส 4/2560	กฟจ.ชบ.	ต.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	-	-
	13.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 13.2.1 ประสานงานจัดหาบประมาณ, อุปกรณ์ และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 KV. (ตามข้อ 12.4) <u>เป้าหมาย</u> 100% , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	-	-
	13.2.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจาก ระบบจำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> 100% , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	-	-
	13.2.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW. <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ศพบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต. ร่วมกับ ผمم.กบล.(ก2)	-	-
	14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	(2) 0.400	0.400
	14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ ($\pm 25\%$) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	(2) 0.060	0.060
	14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟ รายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง (ผمم.กบล.(ก2) ดำเนินการ) - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.ชบ.	(2) 0.200	0.200
	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน - มิเตอร์ฯ แรงสูง 247 ราย (ผمم.กบล.(ก2) ดำเนินการ) - มิเตอร์ฯ แรงต่ำ 576 ราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล.(ก2)	-	-
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	-	-
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.ชบ.	(2) 1.070	1.070
	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน - มิเตอร์ฯ แรงสูง 247 ราย (ผمم.กบล.(ก2) ดำเนินการ) - มิเตอร์ฯ แรงต่ำ 576 ราย	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล.(ก2)	-	-
		กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/ แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน - มิเตอร์ฯ แรงสูง 458 ราย (<u>ผمم.กบล.(ก2) ดำเนินการ</u>) - มิเตอร์ฯ แรงต่ำ 729 เครื่อง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	(2) 1.290	1.290
	14.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต. ร่วมกับ ผمم.กบล.(ก2)	-	-
	14.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 14.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน มีจำนวน 29,075 ราย - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	(2) 3.140	3.140
	14.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน มีจำนวน 2,880 ราย - ไตรมาสที่ 1 ,4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	(2) 0.540	0.540

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้ง จากศูนย์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.	(2) 0.100	0.100
	14.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จ ภายในรอบปีถัดไป <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.	(2) 0.890	0.890
	14.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค,ผมต.	-	-
	14.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด <u>เป้าหมาย</u> ทุกจุด, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.	-	-
	14.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ ชำรุด-ละเมิด <u>เป้าหมาย</u> ทุกสาย, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO4 มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีและการขยายธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ทั้งในและต่างประเทศ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

ระดับ 5
(จำนวน 5 ชิ้นงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

ระดับ 5
(จำนวน 3 ชิ้นงาน)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพคิวซี (Quality Control)	1.2 จัดทำกิจกรรมคุณภาพคิวซี และนำเสนอคณะกรรมการคิวซี กฟข. ตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ไม่น้อยกว่า จำนวน 1 ผลงาน	กฟข.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง	(2) 0.420	0.420
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนากระบวนการงานและนวัตกรรม (Innovation)	2.2 จัดทำโครงงานนวัตกรรม และนำเสนอคณะกรรมการของหน่วยงาน และ กฟข. เพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณภายในไตรมาส 2 <u>เป้าหมาย</u> กฟข.ชบ. ไม่น้อยกว่า จำนวน 1 ผลงาน	กฟข.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง	(2) 0.420	0.42

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับด้วยศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 1.1.1 คัดเลือกพนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรนักสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 31 คน - หน่วยงานระดับ กอง และ กฟฟ.ชั้น1,2,3 หน่วยงานละ 1 คน (จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2559 โดยผู้เข้าอบรม ต้องไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว (ผวธ.(ภ3) เป็นผู้ดำเนินการ)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห. ร่วมกับ คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2	(2) 0.074	2.832

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัดปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. , ผวธ.(ภ3) (เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง,กฟฟ.ชั้น 1,2,3 (เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม) - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห. และ ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับ คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2	(2) 0.300	-
	1.1.3 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร <u>เป้าหมาย</u> - ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากรไม่น้อยกว่าปี 2559 (รอกำเป้าหมาย)	กฟจ.ชบ.	ก.ย.-พ.ย.2560	ทุกแผนกฯ ร่วมกับ คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-พ.ย.2560	สบท. และทุกแผนกฯ	(2) 3.042	-
	2.2 ตรวจปริมาณสารตะกั่วในเลือดแก่พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานสัมผัสสารตะกั่ว <u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้าง	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	สบท.สำรวจ ผวต.,พคค.7	(2) 0.146	-
	2.3 เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬา เชื่อมสัมพันธ์ภายในสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง (จัดในพื้นที่ กฟก.1)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	สบท.	(2)0.360	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับด้วยศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.	(2) 5.419	0.148

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ ไม่ผ่านการฝึกอบรม หมายเหตุ หน่วยงานเจ้าของหลักสูตร กำหนดแผนการ พัฒนารายบุคคล/เรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง พร้อม ติดตามและทดสอบความรู้ โดยจะต้องมีผลคะแนน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.	-	-
	1.2 จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในเรื่องความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน - จัดฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 หน่วยงานละ 3 คน (ผกส. ผมต. ผปป.)	กฟจ.ชบ.	พ.ค. 2560	นทท.(จป.) ผกส. ผมต. ผปป.	(2) 0.066	-
	1.2.1 ประสานงาน กฟฟ.หน่วยงาน และส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อจัดส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบห. นทท.(จป.)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง , งานตรวจสอบมิเตอร์ , งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส. ผมต. ผปบ.	-	-
	1.6 จัดอบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ e-Market , e-Bidding เป้าหมาย - ทุกกอง , กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ก.ย.2560	ผบห.	(2) 0.143	-
	1.8 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้า ในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยา การบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2559) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. , PEA Shop , กฟย.	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2560	ผบห. ร่วมกับ กกก.(ก2)	(2) 0.198	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.9 จัดให้มีการชี้แจงแนวทางการจำแนกลูกค้าและ ส่วนตลาด รวมทั้งกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและการ วิเคราะห์ข้อมูลเสียงลูกค้า(สอดคล้องตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด 3) เป้าหมาย หน่วยงานละ 1 ครั้ง (ผจก. , หผ. กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต. ร่วมกับ กบล.(ก2)	(2) 0.278	-
	1.10 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์กร) เป้าหมาย หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 หผ./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟจ.ชบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห. ร่วมกับ กบล.(ก2)	(2) 0.282	-



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

ที่ ก.๒ ขบ.(บห.)/...../๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ และคณะกรรมการทบทวนแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และการจัดทำร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ของ กฟจ.ชลบุรี

* * * * *

เพื่อให้การพิจารณาทบทวนแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และการจัดทำร่างแผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ของ กฟจ.ชลบุรี สำเร็จบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของ กฟผ. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานให้ได้ตาม ค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน (Balance Scorecard : BSC) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในแผนปฏิบัติการ จำนวน ๕ ด้าน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการของ กฟจ.ชลบุรี ดังนี้ :-

คณะกรรมการอำนวยการ

๑. ผจก. กฟจ.ขบ.	ประธาน
๒. รจก.(ท.)	รองประธาน
๓. รจก.(บ.)	รองประธาน
๔. ผชน.๙	กรรมการ
๕. นบท.๘	กรรมการ
๖. หผ.บค.	กรรมการ
๗. หผ.กส.	กรรมการ
๘. หผ.ปป.	กรรมการ
๙. หผ.มต.	กรรมการ
๑๐. หผ.คส.	กรรมการ
๑๑. หผ.บป.	กรรมการ
๑๒. หผ.บห.	กรรมการ
๑๓. พคค.๗	กรรมการ
๑๔. หผ.วต.	กรรมการและเลขานุการ

๑. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑.๑ ผชน.๙ (นายอภิชาติฯ)	ประธาน
๑.๒ หผ.กส.	รองประธาน
๑.๓ หผ.ปป.	กรรมการ
๑.๔ ชผ.วต.	กรรมการ
๑.๕ ชผ.กส.	กรรมการ
๑.๖ พชง.๖ ผวต.	กรรมการและเลขานุการ

๒. ด้านการเงิน

๒.๑ รจก.(บ.)	ประธาน
๒.๒ หผ.ปป.	รองประธาน
๒.๓ หผ.กส.	กรรมการ
๒.๔ หป.ปป.	กรรมการ
๒.๕ หผ.บค.	กรรมการ
๒.๖ หผ.คส.	กรรมการ
๒.๗ พบช.๗ ผвт.	กรรมการ
๒.๘ พบช.๗ ผบห.	กรรมการ
๒.๙ ชผ.ปป.	กรรมการและเลขานุการ

๓. ด้านลูกค้า

๓.๑ รจก.(ท.)	ประธาน
๓.๒ หผ.บค.	รองประธาน
๓.๓ หผ.ปป.	กรรมการ
๓.๔ หผ.ปป.	กรรมการ
๓.๕ หผ.มต.	กรรมการ
๓.๖ หผ.วต.	กรรมการ
๓.๗ วศก.๗ ผกส.	กรรมการ
๓.๘ วศก.๖ ผвт.	กรรมการ
๓.๙ วศก.๕ ผบค.	กรรมการ
๓.๑๐ นกต.๗ ผвт.ชบ.	กรรมการและเลขานุการ

๔. ด้านกระบวนการภายใน

๔.๑ รจก.(ท.)	ประธานคณะกรรมการ
๔.๒ หผ.ปป.	รองประธานคณะกรรมการ
๔.๓ หผ.ปป.	คณะกรรมการ
๔.๔ หผ.กส.	คณะกรรมการ
๔.๕ หผ.คส.	คณะกรรมการ
๔.๖ หผ.บค.	คณะกรรมการ
๔.๗ วศก.๗ ผกส.	คณะกรรมการ
๔.๘ วศก.๖ ผвт.	คณะกรรมการ
๔.๙ วศก.๕ ผบค.	คณะกรรมการ
๔.๑๐ วศก.๕ ผปป.	คณะกรรมการและเลขานุการ

๕. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

๕.๑ นบท.๘	ประธาน
๕.๒ หผ.บห.	รองประธาน
๕.๓ หผ.บค.	กรรมการ
๕.๔ หผ.กส.	กรรมการ
๕.๕ ชผ.วต.	กรรมการ
๕.๖ พคค.๗	กรรมการ
๕.๗ พบช.๗ ผบห.	กรรมการ
๕.๘ ชผ.บห.	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. พิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ของ กฟจ.ชลบุรี ตลอดทั้งดำเนินการทบทวน ปรับปรุง และแก้ไขแผนปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๒. วิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทาง และเป้าหมายในการดำเนินงานของ กฟจ.ชลบุรี ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสายงานจำหน่ายและบริการ (ภาค ๓) และวัตถุประสงค์กลยุทธ์ของ PEA

๓. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ พร้อมสรุปรายงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องตามกำหนดต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่..... - ๒ ธ.ค. ๒๕๕๙



(นายสำเนา บุญแก้ววรรณ)
ผู้จัดการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี