



แผนปฏิบัติการประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี



สารบัญ

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	1 – 11
ด้านการเงิน	12 – 22
ด้านลูกค้า	23 – 48
ด้านกระบวนการภายใน	49 – 70
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	70 – 79
<u>ภาคผนวก</u>	
คณะทำงานแผนปฏิบัติ	

ด้านสังคม

และสิ่งแวดล้อม

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)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าโปร่งใส	1.1 จัดอบรมแนวทางดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. และการประเมินผล เป้าหมาย 1) กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง 2) ภายในไตรมาส 1	กฟผ.2	ม.ค.-มี.ค.2560	คณะทำงาน กฟฟ.โปร่งใส ของ กฟผ.2, ผพอ.กอก.(ก2)	(2) 0.149	0.149
	1.2 ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. เป้าหมาย 1) กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง 2) ผ่านการตรวจประเมินกรรมการระดับเขต ภายใน มิ.ย 60	กฟส., กฟย. ทุกแห่ง	ม.ค.-เม.ย.2560	คณะทำงาน กฟฟ.โปร่งใส ของ กฟส.กฟย.	(2) 0.320	0.320

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	1.3 มีการสำรวจความโปร่งใสตามแบบประเมินของ ปปช. <u>เป้าหมาย</u> 1) กฟฟ.จบ และ กฟส. กฟย.หน่วยงานละ 5 ชุด 2) จัดส่งผลการสำรวจตามข้อ 1 ให้ กกท. ภายในไตรมาส 3	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-ก.ย.2560	คณะทำงาน กฟฟ.โปร่งใส ของ กฟส.กฟย.	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	2.1 จัดทำข้อตกลง SLA ตามในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน P5 ระหว่างหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ., กฟส. และ กฟย.	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-มี.ค.2560	คณะทำงานSLA กฟจ.จบ กฟส.กฟย.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟผ. (ตามบันทึก กกท.(นผ)1392 ลว. 3พ.ย.2559)	3.1 ให้ความรู้ความเข้าใจเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และ วัฒนธรรม กฟผ. ให้แก่ผู้บริหารและ พนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมชี้แจง, แจกสื่อ/คู่มือ เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหารและพนักงานทุกคนจำนวน50คน	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย. กฟอ.สอ	ม.ค.-ธ.ค.2560 (1มีนาคม60)	ผจก.กฟส.กฟย. หม.ทุกแผนก หม.กฟส.	(3) 0.020 (กกท.จัดสรรงบประมาณให้)	0.020
<u>แผนงานที่ 4</u> แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	4.1 จัดอบรมความรู้ ความเข้าใจ ด้านการจัดซื้อ จัดจ้างให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทุกกอง และ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยวิทยากร ประจำ กฟข. <u>เป้าหมาย</u> 1) หน่วยงานละ 2 คน (ทุกกอง ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3) 2) ผ่านการประเมินผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟก.2	ม.ค.-มี.ย.2560	กบญ.(ก2), ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3	(2) 0.200	0.200

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	5.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 เปอร์เซนต์	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-ก.ย.2560	ผปบ.จบ	(2) 0.312	0.312
	5.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 5.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจสุ่มตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขตชุดแก้ไขและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟจ.จบ.	(2) 0.030	0.030
	<u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบทุก กฟจ,จบ.กฟส.กฟย. ปีละ 2 ครั้ง	กฟจ.จบ.		จป.กฟจ.จบ.		
	5.2.1.1 ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ (กฟก.2,กฟฟ.หน่วยงาน)	กฟส. กฟย.	ม.ค. 2560	ผปอ.กาว.(ก2)	-	-
	5.2.1.2 ขออนุมัติแผนการตรวจสอบฯ		ม.ค. 2560	จป.กฟจ.จบ.	-	-
	5.2.1.3 ดำเนินการตรวจสอบ - ครั้งที่ 1 - ครั้งที่ 2		ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟจ.จบ. จป.กฟจ.จบ.	- -	- -
	5.2.1.4 รายงานผลการตรวจสอบ (ภายใน 15 วันหลังดำเนินการตรวจสอบ) - ครั้งที่ 1 - ครั้งที่ 2		ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟจ.จบ. จป.กฟจ.จบ.	- -	- -
	5.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสพอุบัติเหตุ พร้อมรายงานผล		ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟจ.จบ.	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง					

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	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2560	กวว.(ก2)	(2) 0.050	0.050
	5.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม SafetyTalk และกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน เป้าหมาย 1. กฟจ.จบ, กฟส., กฟย. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟจ.จบ. ผจก.กฟส. ผจก.กฟย.	-	-
	5.2.4.1 รายงานผลทุกสิ้นเดือน	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	จป.กฟจ.จบ. ผจก.กฟส. ผจก.กฟย.	-	-
	5.2.5 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในพื้นที่และเส้นทางเป้าหมาย พร้อมรายงานผล เป้าหมาย กบล./ชุดเฉพาะกิจ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผธท.กบล.(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 6 งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	6.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสาร คัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS ระบบ TAMS <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ. รวมไม่น้อยกว่า 10 กม. - จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าสำนักงานทุก กฟฟ. ด้านซ้ายขวาด้านละ1กม.	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ ผกบ.กฟย.	(2) 10.500 (งบจ้างสำรวจ และบันทึกข้อมูลลงในระบบ TAMS)	10.500
	6.2 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต" 6.2.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับหัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธี ในพื้นที่เป้าหมาย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 คน (1 แห่ง) 1.กฟอ.กล. เทศบาลตำบลกงดิน ต.กงดิน อ.แกลง จ.ระยอง	กฟอ.กล.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2), กฟอ.กล.	(3) 0.058 (กคส.จัดสรรงบประมาณให้) 0.065	0.058

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 6 งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	6.2.2 จัดกิจกรรมให้ความรู้ให้แก่ นักเรียน เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธีประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธี ในพื้นที่เป้าหมาย เป้าหมาย จำนวน 500 คน (5 โรงเรียนๆ ละ 100 คน) 1. กฟจ.ฉช. รร. วัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ จำนวน 100 คน 2. กฟจ.รย. รร. เทศบาลวัดโขด จำนวน 100 คน 3. กฟอ.พน. รร. สวนป่าเขาชะอางค์ จำนวน 100 คน 4. กฟอ.กล. รร. แกลง "วิทย์สถาวร" จำนวน 100 คน 5. กฟอ.กล. รร. วัดสารนารถธรรมาราม จำนวน 100 คน	กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟอ.พน., กฟอ.กล.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2), กฟจ.ฉช., กฟจ.รย., กฟอ.พน., กฟอ.กล.	(3) 0.140 (กคส.จัดสรรงบประมาณให้) 0.11	0.140

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.2	ม.ค.-ก.ย.2560	ฝสส.กอก.(ก2)	(3) 0.010 (ฝสส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.010

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 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบริษัทภิบาล และมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร	2.1 ประสานงานการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ภิบาลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ. และการบูรณาการงานด้าน CSR และ CSV ให้กับผู้บริหารและพนักงาน เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น รวม 30 คน	กฟผ.2 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.(ก2) ผวธ.(ภ3)	(2) 0.100 (2) 0.050	(2) 0.100 (2) 0.050
	2.2 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบ มาตรฐาน ISO : 26000 ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม(ผู้บริหารและพนักงาน และหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2560) เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น 80 คน	กฟผ.2	ม.ค.-มี.ค.2560	ผพอ.กอก.(ก2) ผสส.กอก.(ก2)	(2) 0.200	0.200

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> - กฟจ.จบ. สานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และอื่น ๆ)	กฟจ.จบ. กฟส.กฟย.	ม.ค.-ก.ย.2560	ผบค.จบ. ผบต.กฟย.	(2) 0.010	0.010
	3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงาน หรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 4/2560	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3	ต.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟก.2, ผสส.กอก.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3	(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 กฟภ., กฟช. และ กฟผ. ที่สังกัด <u>เป้าหมาย</u> - ระดับ 9 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า และ ผจก. กฟจ.จบ. กฟส. อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี (SEPA-หมวด1) - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด กฟจ.จบ ทั้งหมด 233 คน เป้าหมาย50 คน	กฟจ.จบ. กฟส.กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผจก.กฟจ.จบ. ผจก.กฟส.กฟย.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> รักษาฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	5.1 โครงการ "PEA รักษา อนุรักษ์ สร้างฝาย" <u>เป้าหมาย กฟจ.จบ.</u> ร่วมสร้างฝายชะลอน้ำ จำนวน 2 แห่ง 1. กฟส.ชลู่ง (บ้านกงซีไร่ ม.6 ต.ช้าง) 2.กฟย.มะขาม (บ้านพลีวันน้อย ม.6 ต.ปิลวิถี)	กฟจ.จบ. กฟส.กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟจ.จบ กฟส.ชล	(3) 0.200 (กคส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.200
<u>แผนงานที่ 6</u> ศึกษาการสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม	6.1 ร่วมสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินในปี 2559ให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) ระหว่าง กฟภ. กับชุมชน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 โครงการ ต่อยอดกิจกรรม โครงการอบรม "การให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้กับผลิตภัณฑ์ของ	กฟอ.พนท.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2), กฟอ.พนท.	(3) 0.050	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 7</u> โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน" ของกลุ่มแม่บ้านไผ่สีทอง ม.5 ต.โคกขี้หนอน อ.พานทอง จ.ชลบุรี ที่อบรมเมื่อวันที่ 6 ก.ย. 2558 7.1 เข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ร่วมกับนักศึกษา วปอ. รุ่นที่ 27 มูลนิธิแสง - ไข่กี เติระกูล และ นสพ. เติลินวิส์ ตรวจรักษาประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ห่างไกล <u>เป้าหมาย</u> ตามแผนของ ผสส.	กฟจ.จบ. กฟส.กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟจ.จบ. กฟส.กฟย.	-	-
<u>แผนงานที่ 8</u> โครงการ PEA ใส่ใจทุกชีวิตบริจาคโลหิต	8.1 ร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิต เพื่อสนับสนุนโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. อย่างน้อยไตรมาส ละ 1 ครั้ง ไตรมาส 1 วันที่ 21 มีนาคม 2560 ไตรมาส 2 วันที่ 21 กรกฎาคม 2560 ไตรมาส 3 วันที่ 17 ตุลาคม 2560 ไตรมาส 4 วันที่ 19 ธันวาคม 2560 <u>หมายเหตุ</u> ไปบริจาคที่ รพ.พระปกเกล้า	กฟจ.จบ. กฟส.กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.จบ.	-	-

ด้านการเงิน

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน GOAL (FINANCE)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย
- -

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.87
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย
- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- - ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	1.1 คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย) - ปี 2560 รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
*** KPI แผนงานที่ 2 งานประมวผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	2.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน (รอค่าเป้าหมาย) - ปี 2560 รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
*** KPI แผนงานที่ 3 งานประมวผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	3.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไร	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-

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)
*** KPI <u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับ 5 (รอกค่าเป้าหมาย) - ปี 2560 รอกค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ 4.1 เรงัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนดปี 2560) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60 4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่นี้ประจำปี 2559 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ สกม. ดำเนินการต่อไป ภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วันจดหน่วย	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
*** KPI <u>แผนงานที่ 5</u> เรงัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	5.1 เรงัดดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้ครบถ้วนแล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
*** KPI						

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)
แผนงานที่ 6 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ไฟ (C02.2) เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างบผู้ไฟ ทรัพย์สิน ผู้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2557-2559 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบค.จบ. ผบง.กฟส. ผบต.กฟส.	-	-
	6.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบค.จบ. ผบง.กฟส. ผบต.กฟส.	-	-
	6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2560 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารใน ไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน เป้าหมาย จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสาร ให้ ครบ 100% ภายในไตรมาสที่ 1	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบป.จบ. ผบค.จบ.	-	-
	6.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2561 เป้าหมาย ครบทุกต้น 100% ภายในไตรมาสที่ 4 ปี 2560	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผกป.กฟส	-	-
*** KPI						
แผนงานที่ 7 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้ เป็นไปตามเป้าหมาย	7.1 เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิด ขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของ งบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบบัสเตอร์	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก ทุก กฟส. กฟย.	-	-

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)
*** KPI	- งบประมาณปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบประมาณปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2) 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย(คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คชก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2)					

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 8</u> ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	8.1 ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกขงทุกงาน <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีงานสถานะ C3 เกิน 3 เดือน (รายงานเป็นจำนวนงาน แต่ละงบ)	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผคล.จบ ทุกแผนก ทุก กฟส. กฟย.	-	-

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.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
					-	-
*** KPI						
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	2.1 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02)	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบป.จบ.	-	-

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)
*** KPI	<u>เป้าหมาย</u> อยู่ระหว่างพิจารณาค่าเป้าหมาย จากคณะทำงาน TC ตามบันทึกที่ ฝวธ.(ก.3) 767/2559 ลว 6 ธค 2559			ผกส.จบ. ผบง.กฟส. ผบต.กฟส. ผกป.กฟส. ผมต.กฟจ.		

แผนปฏิบัติการ (เพิ่มเติม) ประจำปี 2560 ด้านเป้าหมาย (GOAL) - FINANCE

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 1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.1 ป้องกันการเกิดลูกหนี้ค่าไฟฟ้าที่เกิดขึ้นใหม่ (บัญชี 12010010) ในปี 2560 ที่เป็นประเภทรายย่อย และรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ไม่มีบิลค้างเกิน 3 เดือน - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ ไม่มีบิลค้างเกิน 2 เดือน หรือมีแต่ ดำเนินคดีหรืองดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
	1.2 เร่งรัดสะสมลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 1.2.1 ลูกหนี้ก่อนปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าว จนมีการ ดำเนินคดีหรือให้งดการดำเนินคดีครบทุกราย 1.2.2 ลูกหนี้ที่เกิดขึ้นปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าว จนมีการ ดำเนินคดีหรือให้งดการดำเนินคดีครบทุกราย	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
***KPI						
แผนงานที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.2.3 การป้องกันการเกิดขึ้นใหม่ของลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า(บัญชี121) ที่เกิดขึ้นใหม่ในปี 2560					

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
***KPI	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้รายย่อย ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือน (คำนวณจากลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือนต่อจำนวนบิลที่โอนหักล้างเงินประกันทั้งหมด) - ลูกหนี้รายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 2 เดือน หรือมีบิลเกิน 2 เดือน แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินการค้ำเงินค้ำหรือค้ำเงินค้ำครบทุกราย 1.3. ลูกหนี้ทั่วไป (บัญชี 138) <u>1.3.1 ลูกหนี้ละเมิดสิทธิการใช้ไฟฟ้า</u> 1.3.1.1 ลูกหนี้ละเมิดสิทธิการใช้ไฟฟ้าที่เกิดก่อนปี2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (รอกค่าเป้าหมาย ภา.3) 1.3.1.2 ลูกหนี้ละเมิดสิทธิการใช้ไฟฟ้าที่เกิดในปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ไม่มีลูกหนี้ค้างค้ำ แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินการค้ำเงินค้ำหรือค้ำเงินค้ำครบทุกรายสถานะการดำเนินการค้ำเงินค้ำทุกเดือน	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส. นตก.จบ. ผกป.กฟส. ผมต.จบ. ผบต.กฟส.		
	<u>แผนงานที่ 1</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ <u>1.3.2 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสา</u> 1.3.2.1 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่เกิดในปี 2558 - 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (รอกค่าเป้าหมาย ภา.3) 1.3.2.2 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่เกิดในปี 2560					

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
***KPI	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน (รอกำเป้าหมาย ภ.3) ไม่มีลูกหนี้ค้างค้ำ แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือคดี ดำเนินคดีครบทุกรายสถานะการดำเนินคดีทุกเดือน					
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	2.1.ติดตามและตรวจสอบจำนวนการกระทำละเมิดของผู้ใช้ ไฟที่เกิดขึ้นใหม่ ในแต่ละเดือน ให้ครบทุกราย <u>เป้าหมาย</u> รายงานจำนวนผู้ใช้ไฟที่มีการกระทำละเมิดที่ เกิดขึ้นใหม่ ในแต่ละเดือน ให้ครบทุกราย (กฟฟ.ส่ง รายงานคฟ.ปฟ.4/46/- 7/46) 2.2 การตรวจสอบใบสั่งมิเตอร์ละเมิด <u>เป้าหมาย</u> รายงานใบสั่งตรวจสอบมิเตอร์ละเมิดที่ตรวจพบ ต้องครบ ให้ครบทุกราย ถ้วนทุกรายการตามที่ตรวจพบ ประจำเดือน (ระเบียบการละเมิดสิทธิ์การใช้ไฟ ปี 2559 ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ ปี 2558 IW73 - zw04)	กฟจ.จบ. ทุก กฟส. กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผมต.จบ. ผบง.กฟส. ผบต.กฟส. ทุก กฟย. นตท.จบ. ผบป.จบ. ผมต.จบ. ผบต.กฟส. ผบง.กฟส.		
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	2.3 ตรวจสอบการตั้งหนี้ ค่าเบี้ยปรับละเมิดและค่าเสียหาย อื่นๆ บนระบบ SAPในแต่ละเดือนให้ครบทุกราย ตามข้อที่ 2 <u>เป้าหมาย</u> รายงานตรวจสอบการหนี้ค่าละเมิดสิทธิ์การใช้ไฟและค่า ไฟฟ้าปรับปรุง ZCANR012	กฟจ.จบ. ทุก กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส. นตท.จบ.		

ด้านลูกค้า
๗

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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <u>1.1.1 ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 1.1</u>	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวธ.(ภ3)	(2) 5.500 (งบ กวป.)	5.500
	1.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	<u>กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง</u>	<u>ม.ค.-ธ.ค.2560</u>	<u>ผลส.กบส.(ก2)</u>	-	-
		กฟจ.จบ.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผบค.จบ.	(2) 0.044	0.044
		กฟก.2	ก.ค.2560	ผลส.กบส.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1,2,3	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จำนวนตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟฟ. สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟฟ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละ ของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้ว ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 หมายเหตุ ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - นำร่อง กฟข. ละ 1 กฟฟ. (กฟฟ.มตพ., กฟส.ชลบุรี) - วิเคราะห์ และสรุปผลรายงานทุกเดือน	กฟฟ.มตพ., กฟส.ชลบุรี กฟฟ.มตพ., กฟส.ชลบุรี	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบธ.กบล.(ก2), กฟฟ.มตพ., กฟส.ชลบุรี ผบธ.กบล.(ก2), กฟฟ.มตพ., กฟส.ชลบุรี	(2) 0.020 -	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)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ตอบรับ ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้ให้บริการ ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด (20 ราย) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.จบ.	(2) 0.012	0.012

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 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 2.3.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น 1,2,3 (รวม PEA Shop) ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31 2.3.2 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ เป้าหมาย กฟจ.จบ และกฟส.ในสังกัดทุกแห่ง (จำนวน 5 กฟฟ.) - สำรวจแจ้งความต้องการแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการของ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง,กฟส. - ขออนุมัติแผนดำเนินงาน และงบประมาณ <u>2.3.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์ชำระเงินให้ครบทุก กฟฟ.ชั้น 1-3</u> เป้าหมาย กฟอ.สออด.	กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟอ.สออด.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค. 2560 ก.พ.-มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบค.จบ. ผบต.,ผบง.กฟส. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. กธท.(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)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน <u>เป้าหมาย</u> - กฟจ.จบ.และกฟส.ทุกแห่ง รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.จบ. ผบค.กฟส. ผจก.กฟย.	-	-

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 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 2/2560 2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31 รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ของ กฟก. - รายงานการจัดทำผลการปรับปรุง ทุกไตรมาส	กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค. 2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค. 2560	ผลส.กบส.(ก2), ฝวธ.(ก3) ผลส.กบส.(ก2), ฝวธ.(ก3) ผลส.กบส.(ก2) ผลส.กบส.(ก2) ผลส.กบส.(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)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า <u>แผนงานที่ 3</u> การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) กำหนดแนวทางประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟผ.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล (ตามแนวทางของ ฝวธ.) (กฟผ.ฉช., ขบ., รย., กฟผ.มตพ., กฟอ.บปภ., ปลด., กฟอ.พนท., ศรช., บคย., พสค.) - <u>ปรับปรุงฐานข้อมูล SPP ให้เป็นปัจจุบัน</u> 3.1 ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 1) การขอใช้ไฟ 2) การชำระค่าไฟฟ้า 3) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.จบ., กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง ดำเนินการสำรวจ และรายงานทุกไตรมาส	ฝวธ.(ก3) กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง <u>กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง</u> กฟผ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ก.ย.2560 <u>ม.ค.-ธ.ค.2560</u> เม.ย.-มิ.ย.2560	ฝวธ.(ก3) ผลส.กบส.(ก2), กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง <u>ผลส.กบส.(ก2), กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง</u> ผบค., ผบป.ผบป. จบ., ผบต.ผบง., ผกป. ผจก.กฟย.	- - - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ 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) - กฟจ.จบ. 715 ราย - กฟส.ลสง. 203 ราย - กฟส.ชล. 148 ราย - กฟส.นยอ. 241 ราย - กฟส.ทม. 297 ราย <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **ค่าเป้าหมายของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) 4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ <u>เป้าหมาย</u> ขยายผล กฟส., กฟย. ทุกแห่ง	กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส.	-	-
		กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.กฟส. ผจก.กฟย.	-	-

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 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.3 พัฒนาแนวทางการขยายผลการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านเว็บไซต์ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - กฟจ.จบ. แต่งตั้งคณะทำงานและรายงานประเมินผล - กฟจ.จบ. ขยายผล กฟส.และกฟย.ทุกแห่ง - กฟจ.จบ.,กฟส.และกฟย. สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3-4 4.4 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการ บำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care (***NEW***) <u>เป้าหมาย</u> - ผวจ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟข. ละ 1 แห่ง (กฟจ.รย.) - กฟข. สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3-4	กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง ผวจ.(ภ3) กฟจ.รย. กฟจ.รย.	ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ย.- ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ย.- ธ.ค.2560	ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผจก.กฟย. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผจก.กฟย. ผวจ.(ภ3) กฟจ.รย. ผสส.กบส.(ภ2), กฟจ.รย.	- - - - - - -	- - - - - - -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย (2) กลุ่มพาณิชย์ (3) กลุ่มอุตสาหกรรม (4) กลุ่มอื่นๆ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) - ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	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 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย (2) กลุ่มพาณิชย์ (3) กลุ่มอุตสาหกรรม (4) กลุ่มอื่นๆ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) - ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	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)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ที่คังคังปี 2559 ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง <u>เป้าหมาย</u> กฟส.ชล. จำนวน 1 แห่ง 1.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ.,กฟส.และกฟย.ทุกแห่ง - สำรวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด - ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี	กฟส.ชล. กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560	กฟส.ชล. ผบค.,ผบป.จบ. ผบต.,ผบง.,กฟส. ผจก.กฟย. ผบค.,ผบป.จบ. ผบต.,ผบง.,กฟส. ผจก.กฟย.	(1) 1.100 - -	1.100 - -
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ., กฟส.และกฟย.ทุกแห่ง รายงานผลทุกไตรมาส 2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้อง ที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส พร้อม ชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 (รวม กฟย.) - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (รวม กฟย.) - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ใช้ บริการนอกเขตเมือง - รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผบป. ผบป. จบ.,ผบต.ผกป. ,ผบง.กฟส. ผจก.กฟย. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผจก.กฟย. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผจก.กฟย. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผบค.จบ. ผบต.กฟส.	- -	- -
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการ ให้บริการ	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ ไฟฟ้าขัดข้อง (SQA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส - กฟจ.จบ.และกฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟจ.จบ.	มี.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผบป.,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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> - กฟจ.จบ. สรุปลดดำเนินการทุกไตรมาส 2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60 (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)	กฟส.ทุกแห่ง กฟจ.จบ. กฟจ.จบ.	มิ.ย.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.,ผบง.,ผกป. นิติกร 8 ผบป.จบ.	- -	- -
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน กฟจ., กฟส.ลสง.,กฟย.มข.,กฟย.ชคก.	กฟจ. กฟส.ล สง. กฟย.มข. กฟย.ชคก.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผบง.ลสง. ผจก.กฟย.มข ผจก.กฟย.ชคก.	-	-

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)
	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน กฟจ.จ., กฟส.ลสง.,กฟย.มข.,กฟย.ชคก. 2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> นำรอกออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ลสง. กฟย. มข. กฟย.ชคก. กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบ.ป.จบ. ผบ.ง.ลสง. ผจก.กฟย.มข. ผจก.กฟย.ชคก. 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 40 ราย กฟจ.ชบ. 2 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย กฟจ.ฉช. 1 ราย กฟอ.บนบ. 2 ราย กฟฟ.มตพ. 11 ราย กฟอ.ปลด. 11 ราย กฟฟ.บึง 3 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กล. 1 ราย กฟอ.ศรช. 2 ราย กฟอ.บปภ. 2 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผลส.กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กบข.(ก2)	(2) 0.900 -	0.900 -

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 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 52 ราย <table><tr><td>กฟจ.ชบ. 2 ราย</td><td>กฟอ.บปก. 6 ราย</td></tr><tr><td>กฟจ.รย. 1 ราย</td><td>กฟอ.ศรช. 3 ราย</td></tr><tr><td>กฟจ.ฉช. 5 ราย</td><td>กฟอ.บคย. 3 ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.บฉ. 1 ราย</td><td>กฟอ.บนบ. 2 ราย</td></tr><tr><td>กฟฟ.บึง 2 ราย</td><td>กฟอ.ปลด. 17 ราย</td></tr><tr><td>กฟฟ.มตพ. 7 ราย</td><td>กฟอ.พนท. 1 ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.กล. 2 ราย</td><td></td></tr></table> 3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7	กฟจ.ชบ. 2 ราย	กฟอ.บปก. 6 ราย	กฟจ.รย. 1 ราย	กฟอ.ศรช. 3 ราย	กฟจ.ฉช. 5 ราย	กฟอ.บคย. 3 ราย	กฟอ.บฉ. 1 ราย	กฟอ.บนบ. 2 ราย	กฟฟ.บึง 2 ราย	กฟอ.ปลด. 17 ราย	กฟฟ.มตพ. 7 ราย	กฟอ.พนท. 1 ราย	กฟอ.กล. 2 ราย		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผลส.กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	(2) 0.416	0.416
กฟจ.ชบ. 2 ราย	กฟอ.บปก. 6 ราย																			
กฟจ.รย. 1 ราย	กฟอ.ศรช. 3 ราย																			
กฟจ.ฉช. 5 ราย	กฟอ.บคย. 3 ราย																			
กฟอ.บฉ. 1 ราย	กฟอ.บนบ. 2 ราย																			
กฟฟ.บึง 2 ราย	กฟอ.ปลด. 17 ราย																			
กฟฟ.มตพ. 7 ราย	กฟอ.พนท. 1 ราย																			
กฟอ.กล. 2 ราย																				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้					
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกลิ่นความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 40 ราย กฟจ.ฉช. 4 ราย กฟอ.พนท. 10 ราย กฟอ.ปลด. 15 ราย กฟอ.ศรช. 6 ราย กฟอ.บคย. 5 ราย 3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ.จำนวน 14 ราย	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ม.ค.-ธ.ค.2560 กฟจ.จบ. กฟส.ลสง.,นยอ. กฟย.นคล.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560	ผลส.กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ทีมงาน KAM (ทม.ปบ.,นกด.7 ผบค.จบ.)	(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 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี 3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - ผจก.จบ.,ผจก.กฟส. จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ลสง.,นยอ. กฟย.นคล. กฟจ.จบ. กฟส.ลสง.,นยอ. กฟย.นคล. กฟจ.จบ. กฟส.ลสง.,นยอ. กฟย.นคล.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ทีมงาน KAM (ทผ.ปป.,นกด.7 ผบค.จบ.) ทีมงาน KAM (ทผ.ปป.,นกด.7 ผบค.จบ.) ทีมงาน KAM (ทผ.ปป.,นกด.7 ผบค.จบ.)	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ. จำนวน 50 ราย	กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผจก.กฟย.	(2) 0.600	0.600
	3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟพ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ.จำนวน 1 ครั้ง (จัดรูปแบบ Cluster) 1. Cluster กฟพ. ในพื้นที่ จ.จันทบุรี และ จ.ตราด, กฟอ.สอด.	กฟจ.จบ. กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.จบ. ผบต.กฟส. ผจก.กฟย.	(2) 1.900	1.900
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u>	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป., ผบค.จบ.	-	-

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)
	- ลูกค้าย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้าย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้าย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้าย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. 2559) - กฟจ.จบ. 91,504 ราย - กฟส.ทม. 24,473 ราย - กฟส.ชล. 24,119 ราย - กฟส.นยอ. 41,326 ราย - กฟส.ลสง. 10,687 ราย หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **รอกำเป้าหมายของจำนวนลูกค้าย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) 3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน รับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่สำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟส.ทุกแห่ง กฟย.ทุกแห่ง		ผบง., ผบด.กฟส. ผจก.กฟย.		
	3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน รับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่สำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กรท.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.6 การสนับสนุนลูกค้าย่อยใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส 3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.จบ.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	<u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส 4.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟภ.2 กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผลส.กบล.(ก2), ผลส.กบล.(ก2),	- -	- -
<u>แผนงานที่ 4</u> ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 32 แห่ง (เป้า 3 จำนวน 10 แห่ง) พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม 18 นิคม 1. นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (ชลบุรี) จำนวน 2 สถานี (บางปะกง, ชลบุรี 3) 2. นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (พานทอง) จำนวน 5 สถานี (พานทอง 1, พานทอง 2, อมตะนคร 1, อมตะนคร 2(ชั่วคราว), อมตะนคร 3(ชั่วคราว)) 3. นิคมอุตสาหกรรมบ่อวิน(ชลบุรี) จำนวน 2 สถานี (บ่อวิน 1,บ่อวิน 2) 4. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง จำนวน 1 สถานี (ปิ่นทอง) 5. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 3) จำนวน 1 (บ่อวิน 2) 6. นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 3 สถานี	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบล.(ก2)	(2) 0.100	0.100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(อ่าวไผ่, แหลมฉบัง1, แหลมฉบัง2) 7. นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จำนวน 3 สถานี (บางสมัคร 1, บางสมัคร 2, บางสมัคร 3 (ชั่วคราว)) 8. นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จำนวน 1 สถานี (หัวสำโรง) 9. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 3 สถานี (มาบตาพุด1, มาบตาพุด3, ระยอง3) 10. นิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก จำนวน 1 สถานี(มาบตาพุด2) 11. นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 3 สถานี (ปลวกแดง 2, ปลวกแดง 3, อีสเทิร์นซีบอร์ด) 12. นิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 1 สถานี (เหมราช) 13. นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จำนวน 2 สถานี (ปลวกแดง 4, สฟฟ.อมตะซิตี้)					
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	14. นิคมอุตสาหกรรมเหมราช RIL จำนวน 1 สถานี (หนองละลอก) 15. นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 1 สถานี (บ้านค่าย2) 16. นิคมอุตสาหกรรมผาแดง จำนวน 1 สถานี (ระยอง 3) 17. นิคมอุตสาหกรรม ที เอฟ ดี จำนวน 1 สถานี (บางวัว 1) 18. นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จำนวน 1 สถานี (ระยอง 2)					
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูป อาหาร) เป้าหมาย กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ 1. ประเภทกิจการหลอมโลหะ - บ.ทิวาย สติล จำกัด (กฟส.นฉ.) 2. ประเภทกิจการยานยนต์ - บ.โตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (กฟส.ปยว.) 4.1.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบส.(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)
	ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟช. ละ 2 แห่ง 1. บจก.น้ำตาลระยอง (กฟส.บพง.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Steam turbine ประเภทเชื้อเพลิง Biomass) 2. บจก.ไทย พิวเจอร์ เอ็นเนอร์ยี่ (กฟอ.บรบ.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Photovoltaic ประเภทเชื้อเพลิง Solar)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบล.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า	5.1 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังรายกลุ่มลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ก3) กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามกลุ่มกับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือกรายชื่อลูกค้านำไปจัดทำแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย - ผวธ.(ก3) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ (ผพท.) กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 - ผวธ.(ก3) พิจารณาฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้นำมากำหนดจำนวนและรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าส่งให้สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และ กฟก.1,2,3 นำไปจัดทำแผนงาน - ผวธ.(ก3) นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปี 2561 ตามความเหมาะสม - ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 5.1	กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟจ.จบ.	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ก.ย.2560 ต.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) ผบค.จบ.	- - - - -	- - - - -

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)

ด้านกระบวนการ

ภายใน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับ

ศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจ
จำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม

Service Level Agreement ที่ระบุใน
ห่วงโซ่อุปทาน(ทั้งSLAภายใน
และภายนอกองค์กร)

- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 98

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดย

ให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม

Service Level Agreement
ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้งSLAภายใน
และภายนอกองค์กร)

- 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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานการดำเนินการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ. แผนงานที่ 2 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	1.1 ปรับปรุงคณะทำงาน SLA ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกฝ่าย, ภายในไตรมาส 1	กฟจ.จบ. กฟส.	ม.ค. 2560	ทุกแผนก กฟจ.จบ. กฟส.	-	-
	2.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของแผนงาน	กฟจ.จบ. กฟส.		ทุกแผนก กฟจ.จบ. กฟส.	-	-
	2.2 ดำเนินการตาม SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ P1-P11 ให้กับ กฟฟ. ที่ยกฐานะ เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่ยกฐานะ	กฟจ.จบ. กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบล.(ก2), กฟฟ. ที่ยกฐานะ	-	-
	2.3 สื่อสาร ถ่ายทอด จัดฝึกอบรม สัมมนาให้ระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทุก กฟฟ.1-3 และ กฟส. เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		กบล.(ก2)	(2) 0.100	0.100

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)
แผนงานที่ 2 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	2.4 พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เป้าหมาย ดำเนินการตรวจประเมิน QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบส.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	(2) 0.100	0.100
	2.5 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) เป้าหมาย อย่างน้อย 1 กระบวนการ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบส.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	2.6 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 21 แห่ง	กฟจ.จบ. กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟจ.จบ. กฟส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)																				
แผนงานที่ 3 แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการชำระเงินนอกเวลาทำการ (P1), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) เป้าหมาย กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.ผมต.	-	-																				
แผนงานที่ 4 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	4.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) - ตั้งคณะทำงาน(ภายในเดือน ม.ค.2560) - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน(มี.ค.2560) - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส <table><tr><td></td><td>งบ C</td><td>งบ P</td><td>งบ I</td></tr><tr><td>ก่อนปี 2558</td><td>-</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2558</td><td>100%</td><td>55%</td><td>55%</td></tr><tr><td>2559</td><td>80%</td><td>50%</td><td>50%</td></tr><tr><td>2560</td><td>45%</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>		งบ C	งบ P	งบ I	ก่อนปี 2558	-	90%	90%	2558	100%	55%	55%	2559	80%	50%	50%	2560	45%	-	-	กฟจ.จบ กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.ผปบ.ผบป. ผกป.ผบง.	(2) 0.100	0.100
	งบ C	งบ P	งบ I																							
ก่อนปี 2558	-	90%	90%																							
2558	100%	55%	55%																							
2559	80%	50%	50%																							
2560	45%	-	-																							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้านกระบวนการภายใน

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

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

- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละ 100
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

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 โครงการพัฒนาระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	1.1 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า เป้าหมาย ทุกแห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส กฟจ.จบ. 1 แห่ง ได้แก่ สฟฟ. จันทบุรี 2	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบบ.จบ.	-	-

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 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 (คชพ.3)	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส F10 การเคหะ 1 วงจร-กม. 2.20 F5 รร.นิเวศน์แก้ว วงจร-กม. 0.40	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	-	-
	2.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นเคเบิลใต้ดิน ระบบ 22 เควี. เป้าหมาย ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กกค.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	แผนงานที่ 3 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	3.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2560 เป้าหมาย เดือน ม.ค. 2560	กบป.(ก2)	ม.ค.2560	-	-
	3.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน่วยงาน ประจำปี 2560 เป้าหมาย ไตรมาส 2	กบป.(ก2)	เม.ย.-มิ.ย.2560	กบป.(ก2)	-	-
	3.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟจ.จบ. และ กฟส.ในสังกัด เป้าหมาย ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จ.บ. ผกป.	-	-
แผนงานที่ 4 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง	3.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 3.3 เพื่อให้ค่าดัชนี มีความเชื่อถือได้ เป้าหมาย ทุกกฟฟ.ที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จ.บ. ผกป.	-	-
	4.1 การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ 4.1.1 จัดทำแผนตามหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ	กบป.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท.	ม.ค.2560	กบป.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท.	-	-

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)
(SAIFI) 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่	<u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ม.ค.2560 4.1.2 ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าเมืองใหญ่ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.2 การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ 4.2.1 จัดทำแผนตามหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ม.ค.2560 4.2.2 ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กบบ.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท. กบบ.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กบบ.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กบบ.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท. กบบ.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กบบ.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง	- - - -	- - - -
<u>แผนงานที่ 5</u> งานควบคุมการจ่ายไฟให้มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพ	5.1 ขออนุมัติการแบ่ง/การเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าระบบ 115 เควี แห่งใหม่ <u>เป้าหมาย</u> ทุกแห่ง ,รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สฟฟ.บางสมัคร3, จอมเทียน2	กบบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบบ.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> งานควบคุมการจ่ายไฟให้มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพ	5.2 ขออนุมัติจ่ายไฟระบบ 115 เควี ลักษณะ Closed Loop <u>เป้าหมาย</u> ทุก Loop, รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 1 Loop ได้แก่ สฟฟ.ปลวกแดง5-เหมราช-อีสเทิร์นซีบอร์ด 5.3 บริหารสัญญาจ้างการบำรุงรักษาระบบควบคุมสถานีไฟฟ้า	กบบ.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กบบ.(ก2) กบษ.(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 6 งานความสำเร็จในการจัดทำแผนปรับปรุงโครงสร้างบริหารและจัดการในสภาวะวิกฤตไฟฟ้า (Emergency Response Arrangency) ด้านพลังงานไฟฟ้า แผนงานที่ 7 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้า	ด้วยคอมพิวเตอร์ (CSCS) PM, CM เป้าหมาย ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 45 สถานี 6.1 จัดทำแผนปลดโหลดกรณีกำลังผลิตสำรองต่ำและรองรับสภาวะวิกฤตด้านพลังงาน เป้าหมาย ไตรมาส 1 6.2 จัดทำแผนปลดโหลดด้วย U/F Relay เป้าหมาย ไตรมาส 1 7.1 บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ เป้าหมาย ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 85 สถานี 7.2 ประสานงานและบำรุงรักษาระบบ 115 kV Protection Relay ตามวาระ เป้าหมาย จำนวน 39 สถานีตามแผนงานของ กอร. กำหนด, รายงานทุกไตรมาส	กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กบป.(ก2), กบป.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กบป.(ก2) กบป.(ก2) กบข.(ก2) กบข.(ก2)	- - - -	- - - -
แผนงานที่ 8 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	8.1 ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์และระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 18 นิคม, รายงานผลทุกไตรมาส - ตรวจสอบสายส่งและระบบจำหน่าย(Patrol system) พร้อมดำเนินการแก้ไข 6 เดือน/ครั้ง - ตรวจสอบสายส่งและระบบจำหน่าย ด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมดำเนินการแก้ไข 6 เดือน/ครั้ง 8.2 ตรวจสอบและประเมินสภาพเคเบิลใต้น้ำ เป้าหมาย กฟก.2 ทุกแห่ง,รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กบข.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3,	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	(เกาะช้าง1, เกาะช้าง2, เกาะเสม็ด, เกาะสีชัง, เกาะลันตา, เกาะกูด, เกาะหมาก) 8.3 ตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า RCS (Remote Control Switch) <u>เป้าหมาย</u> ทุกตัว, รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 949 ตัว 8.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 8.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี <u>เป้าหมาย</u> จบ. 1เฟส 55 3เฟส 710 มข. 1เฟส 172 3เฟส 247 , ชคก. 1เฟส 309 3เฟส 180 8.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กบข.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผบ.จบ. ผกบ.กฟส ผบ.จบ. ผกบ.กฟส	- - - -	- - - -
<u>แผนงานที่ 8</u> งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	8.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling For Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า 8.5.1 ตรวจสอบระบบจำหน่ายเมืองใหญ่พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2 กฟภ.2 จำนวน 42 วงจร 8.5.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติสูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง 8.5.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือจาก	กฟฟ.มพย. กฟฟ.จท. กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด กฟจ.จบ.	ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2), กฟฟ.มพย., จท. ผบ.จบ. ผกบ.กฟส ผบ.จบ.	- - -	- - -

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)
	ข้อ 8.5.1 ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ และรายงานทุกไตรมาส	กฟส.ในสังกัด		ผกบ.กฟส		
	8.5.4 รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไขสิ่งผิดปกติ ที่ตรวจสอบพบ <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส	-	-
	8.5.5 ติดตาม และประเมินผลดำเนินการตรวจสอบ ระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติ การทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ป้องกัน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส	-	-
แผนงานที่ 8 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและ อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	8.6 สำรวจและขออนุมัติหลักการจัดซื้อเครื่องมือ-เครื่องใช้ สำหรับงาน Patrol ให้แก่ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง และ กฟส. ที่รับผิดชอบพื้นที่อุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 21 กฟฟ. กฟส. จำนวน 3 กฟฟ. ได้แก่ กฟส.นิคมพัฒนา กฟส.เพ , กฟส.แปลงยาว	กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2560	กฟก.2	-	-
	8.7 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> จบ.จำนวน 12 งาน , มข. จำนวน 8 งาน ขคก.จำนวน 7 งาน รวม 27 งาน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส	-	-
	8.8 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ <u>เป้าหมาย</u> เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส	-	-
	8.9 ทบสวนและจัดทำราคากลางการตัดต้นไม้ประจำปี 2561	กฟฟ.ชั้น1-3,	ก.ค.-ก.ย.2560	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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 9 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส 3 ของปี 2560	กฟส.				
	8.10 จัดอบรมแนวทางการตัดต้นไม้ ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ (รุกขกร)	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	กบข.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส 1 ของปี 2560					
	9.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงานเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ด้านการสื่อสาร					
	9.1.1 งานพาดสายเคเบิลใยแก้ว (Fiber Optic) เพื่อโครงข่ายเคเบิลใยแก้ว	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กรส.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส					
	กฟก.2 จำนวน 161.5 วงจร-กม.					
	9.1.2 สำรงานพาดสายเคเบิลใยแก้ว (Fiber Optic) นำเสนอขออนุมัติ เพื่อดำเนินการในปี 2561	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	กรส.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาส 1					
	กฟก.2 จำนวน 180 วงจร-กม.					
	9.2 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงานเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ด้านระบบควบคุมการสั่งการ					
	9.2.1 นำข้อมูล GIS 2 เข้าใช้งานในระบบ OMS	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กาว.(ก2), กปบ.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	(2) 0.180	0.180
	<u>เป้าหมาย</u> ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส					
	กฟก.2 จำนวน 89 สถานี					
	9.3 แผนงานส่งเสริมการปรับปรุงสถานีไฟฟ้าที่มี	สฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2)	(2) 0.180	0.180

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps) ความพร้อมให้เป็นแบบ Unmanned Substation <u>เป้าหมาย</u> ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 10 สถานี ได้แก่ สฟฟ.บางปะกง1, บ้านบึง1, อมตะซิตี้, แกลง1, อมตะนคร1, บางแสน2, แหลมฉบัง2, ปลวกแดง1, ปลวกแดง4, นิคมพัฒนา	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 9</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	9.4 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ 9.4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ก.พ. 2560 9.4.2 จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน มี.ค. 2560 9.4.3 ดำเนินการตามแผนที่แต่ละ กฟข. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลสถานะความสำเร็จของงานทุกไตรมาส 9.5 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟ การไฟฟ้าหน่วยงานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว 9.5.1 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาส 2, รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ กฟฟ.บางแสน, กฟจ.ชลบุรี 9.5.2 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จ หลังจากได้รับอนุมัติ กคก. ภายใน 12 เดือน , รายงานผลทุกไตรมาส	กวว.(ก2) กวว.(ก2) กฟจ.ตร., กฟส.คณู กฟฟ.บส., กฟจ.ชบ. กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง	ก.พ.2560 มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กวว.(ก2) กวว.(ก2) กวว.(ก2), กฟจ.ตร., กฟส.คณู กปบ.(ก2), กฟฟ.บส., กฟจ.ชบ. กปบ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- - - - -	- - - - -

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 10 งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	10.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.ผกส.จบ. ผกป.ผบต.กฟส.	-	-
	10.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คพก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.ผกส.จบ. ผกป.ผบต.กฟส.	-	-
	10.3 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการ เกษตร ระยะที่ 2 (คชก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส , ทุกสาย จำนวน - ราย (รอกำเป้าหมายจาก กบล.(ก2))	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.ผกส.จบ. ผกป.ผบต.กฟส.	-	-
แผนงานที่ 11 งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลใน ฐานข้อมูล GIS - ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง - ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบ ไฟฟ้า	11.1 ความครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อ เทียบกับระบบ TFMIDX (PEA NO., OWNER, kVA, Feeder ID) เป้าหมาย ร้อยละ 97 , รายงานทุกไตรมาส (ใช้ข้อมูล ณ วันที่ 15 ของเดือน)	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผกป.กฟส.	(2) 0.088	0.088
	11.2 ความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU (PEA NO., รหัส กฟฟ.) เป้าหมาย ร้อยละ 98 , รายงานทุกเดือน (ใช้ข้อมูล ณ วันที่ 8 ของเดือน)	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส. กฟย.ในสังกัด	(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 (2) 0.088	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 11 งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS	11.3 ความครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น(แผนผังการจ่ายไฟ) เป้าหมาย ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.บ.จบ. ผกบ.กฟส.		0.088
แผนงานที่ 12 งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	12.1 วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 เป้าหมาย เดือน ม.ค. 2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.2560	ผปร.กหว.(ก2)	-	-
	12.2 กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ. หน้างาน ประจำปี 2560 เป้าหมาย ไตรมาส 2 หรือ 1 เดือนหลังจากรับข้อมูลจาก กฟฟ.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผปร.กหว.(ก2)	-	-
	12.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน Loss กฟจ.จบ.	-	-
	12.4 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผนแก้ไขอนุมัติหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) เป้าหมาย จำนวน 4 ฟีดเดอร์, รายงานผลทุกไตรมาส ไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน Loss กฟจ.จบ.	-	-
แผนงานที่ 12 งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	12.5 ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถคำนวณค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า เป้าหมาย 100%, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปป.(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 13 งานควบคุมและดำเนินการแก้ไข หน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	กฟก.2 จำนวน - ราย (รอกค่าเป้าหมายจาก กจฟ.)					
	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 <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน กฟจ.จบ. จำนวน 765 เครื่อง	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส. กฟย.ในสังกัด	(2) 0.025	0.025
	13.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ ที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส. กฟย.ในสังกัด	(2) 0.025	0.025
	13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส. กฟย.ในสังกัด	(2) 0.150	0.150
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.จบ. กฟส.ในสังกัด	ต.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส. กฟย.ในสังกัด	-	-
	13.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 13.2.1 ประสานงานจัดหางบประมาณ, อุปกรณ์ และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 KV. (ตามข้อ 12.4) <u>เป้าหมาย</u> 100% , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ. ผกบ.กฟส.	-	-
	13.2.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจาก ระบบ	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบ.จบ.	-	-

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 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	จำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> 100% , รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.ในสังกัด		ผกบ.กฟส.		
	13.2.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW. <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผกบ.กฟส.	-	-
	14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบส.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
	14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด กฟย.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส. กฟย.ในสังกัด	(2) 0.400	0.400
แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ ($\pm 25\%$) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 0.060	0.060
	14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟ รายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 0.200	0.200
	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 1.070	1.070

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps) รายละเอียดตามเอกสารแนบ แผน มต.	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	14.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน รายละเอียดตามเอกสารแนบ แผน มต.	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 1.290	1.290
	14.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟส.ชลบุรี 2 ราย	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 14</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 14.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน รายละเอียดตามเอกสารแนบ แผน มต. - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด 14.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% <u>เป้าหมาย</u> รายละเอียดตามเอกสารแนบ แผน มต. - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด 14.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการ ทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR <u>เป้าหมาย</u> รายละเอียดตามเอกสารแนบ แผน มต. 14.10 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี ดำเนินการ ทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 14.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่างเขต อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 จำนวน 6 เครื่อง - กฟอ.พนมสารคาม จำนวน 4 เครื่อง - กฟอ.สอยดาว จำนวน 2 เครื่อง	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 3.140	3.140
		กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 0.540	0.540
		กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 0.100	0.100
		กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-
		กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), กฟอ.พสค., กฟอ.สอด.	(2) 0.001	0.001

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 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.จบ. ผบต.กฟส.	(2) 0.890	0.890
	14.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วนและจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผกบ.กฟส.	-	-
	14.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด เป้าหมาย ทุกจุด, รายงานผลไตรมาส	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.จบ. ผกบ.กฟส.	-	-
	14.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด เป้าหมาย ทุกราย, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมต.ผบป.จบ. ผบต.ผบง.กฟส.	-	-

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพคิวซี (Quality Control)	1.1 จัดให้มีการนำเสนองานกิจกรรมคุณภาพคิวซี และมอบรางวัลเกียรติคุณ ระดับ กฟข. เป้าหมาย กฟก.2 จำนวน 1 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2)	-	-
	1.2 จัดทำกิจกรรมคุณภาพคิวซี และนำเสนอ คณะกรรมการคิวซี กฟข. ตามแผนงานที่ คณะกรรมการกำหนด เป้าหมาย กฟจ.จบ. 2 ผลงาน, กฟส.ในสังกัด 1 ผลงาน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	(2) 0.420	0.420

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> งานพัฒนากระบวนการงานและนวัตกรรม (Innovation)	2.1 จัดให้มีการนำเสนอผลงานนวัตกรรม และมอบรางวัล เกียรติคุณแก่กลุ่มผู้คิดค้นนวัตกรรมระดับ กฟข. <u>เป้าหมาย</u> กฟก.2 จำนวน 1 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2)	(2) 0.110	0.110
	2.2 จัดทำโครงการนวัตกรรม และนำเสนอ คณะกรรมการของหน่วยงาน และ กฟข. เพื่อ พิจารณา จัดสรรงบประมาณ ภายในไตรมาส 2 <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.จบ.และกฟส.ในสังกัดแห่งละ1ผลงาน	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	ม.ค.-มิ.ย.2560	กฟจ.จบ. กฟส.ในสังกัด	(2) 0.420	0.42
	2.3 คณะกรรมการฯ กฟข. พิจารณานำนวัตกรรมที่ ได้รับการคัดเลือก และนำเสนอขออนุมัติ รพก.(ก3) เพื่อมาขยายผล <u>เป้าหมาย</u> กฟก.2 ไม่น้อยกว่า 2 ผลงาน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการฯ	-	-
	2.4 ประเมินผลการใช้งานนวัตกรรมที่นำมาขยาย ผลตามข้อ 2.3 หลังจากนำมาใช้งาน 3 เดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลหลังจากนำมาใช้งาน 3 เดือน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการฯ	-	-

ด้านการเรียนรู้
และพัฒนา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อ องค์กร (Employee Engagement)	1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 1.1.1 คัดเลือกพนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม หลักสูตรนักสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 คน - กฟจ.จบ. - จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2559 โดยผู้เข้าอบรม ต้องไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว (ผวธ.(ภ3) เป็นผู้ดำเนินการ)	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟจ.จบ.		

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	
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1.4 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2560	กฟก.2	พ.ย.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2		
<u>แผนงานที่ 2</u> การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 กฟจ.จบ., กฟย.มข., กฟย.ชคก. ไม่น้อยกว่า 85 คน กฟส.ลสง. ไม่น้อยกว่า 11 คน กฟส.ชล.รวม กฟย. ไม่น้อยกว่า 17 คน กฟส.ทม. รวม กฟย. ไม่น้อยกว่า 16 คน กฟส.นยอ. รวม กฟย. ไม่น้อยกว่า 22 คน รวม กฟจ.จบ., กฟส., กฟย. ไม่น้อยกว่า 151 คน พนักงาน + ลูกจ้าง ทั้งหมด 233 คน	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-พ.ย.2560	ผบห.จบ.		

- | | | | |
|--|--|---|--|
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM | 4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| | 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) | 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการพัฒนา IDP รายตำแหน่ง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM | 7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	งบประมาณ ใช้จริง (บาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผน ฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรม ประจำปีของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด <u>หมายเหตุ</u> การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของ ระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผล คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.2 กฟจ.จบ. กฟส.,กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2) ผบ.ท.จบ. งานธุรการ กฟส. กฟย.	(2) 5.419	

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	งบประมาณ ใช้จริง (บาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานที่ ไม่ผ่านการฝึกอบรม ตามข้อ 1.1.1 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่ ไม่ผ่านการฝึกอบรม <u>หมายเหตุ</u> หน่วยงานเจ้าของหลักสูตร กำหนดแผนการ พัฒนารายบุคคล/เรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง พร้อม ติดตามและทดสอบความรู้ โดยจะต้องมีผลคะแนน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2)	-	-
	1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม ทุกหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกหลักสูตร	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2)	-	-
	1.2 เข้าฝึกอบรมในเรื่องความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน - ฝึกอบรมหลักสูตร JSA (Job Safety Analysis) ให้กับผู้ควบคุมงานด้านระบบไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 7 คน - กฟจ.จบ. 3 คน (ผกส. ผมต. ผปป.) - กฟส.ละ 1 คน (ผกป.)	กฟจ.จบ. กฟส.	ม.ค.-มิ.ย.2560	จป.(ว) ผกส.,ผมต.,ผปป. ผกป.กฟส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	งบประมาณ ใช้จริง (บาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง , งานตรวจสอบมิเตอร์ , งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (กฟจ.จบ.,ทุก กฟส.ในสังกัด) 1.4 เข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจาต่อรอง สำหรับผู้บริหาร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 คน - ผจก.กฟจ.จบ. 1.5 จัดอบรมหลักสูตร " มาตรฐานการไฟฟ้าปริมณฑล " สำหรับผู้บริหาร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 22 คน - กฟส. , กฟย. , ทผ.กฟส.	กฟจ.จบ. กฟส. กฟจ.จบ. กฟส. กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560	ผกส., ผมต., ผปบ. ผกป. ผจก.กฟจ.จบ. ผจก.กฟส.,กฟย. ทผ.กป., ทผ.บต. ทผ.บง.		

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	งบประมาณ ใช้จริง (บาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.6 ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ e-Market , e-Bidding <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5 คน - กฟจ.จบ., กฟส. หน่วยงานละ 1 คน 1.7 จัดให้มีการศึกษาดูงานภายในประเทศ <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการศึกษาดูงานของ กฟจ.จบ., กฟส. (รายละเอียด ประกอบด้วย เรื่องที่จะเข้าศึกษาดูงาน , ผู้เข้าร่วมศึกษาดูงาน , งบประมาณ , ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นต้น) - รายงานผลการศึกษาดูงานนำเสนอ กฟก.2 ภายใน 30 วัน หลังจบจากการศึกษาดูงาน	กฟจ.จบ. กฟส. กฟจ.จบ.	ม.ค.-ก.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบห.จบ. งานธุรการ กฟส. ผบห.จบ. ผจก.กฟส. ผบห.จบ. ผจก.กฟส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	งบประมาณ ใช้จริง (บาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.8 เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้า ในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยา การบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2559) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน คน - กฟจ.จบ. , กฟส. , PEA Shop , กฟย. 1.9 จัดให้มีการชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มลูกค้าและ ส่วนตลาด รวมทั้งกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและการ วิเคราะห์ข้อมูลเสียงลูกค้า(สอดคล้องตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด 3) <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานละ 1 ครั้ง (ผจก. , หน. กฟจ.จบ. , กฟส.) 1.10 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์การ) <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟจ.จบ. หน./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟจ.จบ. กฟส. กฟย. กฟจ.จบ. กฟส. กฟจ.จบ.	ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค. ผบป. ผบต., ผบง. ผจก.จบ. หน.บค. ผจก.กฟส., หน.บต. หน.ทุกแผนก พนักงาน ระดับ 8		

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	งบประมาณ ใช้จริง (บาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> การประเมินผลความสำเร็จ การมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตาม กระบวนการจัดการความรู้					
	2.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการ ความรู้	กฟภ.จบ.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผบห.		
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1 2.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญ ของหน่วยงาน (ระดับฝ่ายและหน่วยที่เทียบเท่าฝ่าย)	กฟภ.2	เม.ย.-ก.ย.2560	กกก.(ก2)		
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้ (3 ฝ่าย, กฟฟ.มพย.)					
	2.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 2.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS	กฟภ.2	เม.ย.-ต.ค.2560	กกก.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 3</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติให้แก่ บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้ (3 ฝ่าย, กฟฟ.มพย.)					
	2.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป	กฟภ.2	เม.ย.-ต.ค.2560	กกก.(ก2)		
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 2.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้	กฟภ.2	ต.ค.-ธ.ค.2560	กกก.(ก2)		
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 - คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อนำเสนอเป็นสุดยอดผลงาน ดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	กฟภ.2	ม.ค.-ก.ย.2560	คณะกรรมการ คัดเลือกผลงาน การไฟฟ้าดีเด่น กฟภ.2		
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 เรื่อง					

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำสั่ง กฟจ.จันทบุรี

ที่ จบ ๐๖๔/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๐ ของ กฟจ.จันทบุรี

เพื่อให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของ กฟจ.จันทบุรี บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบาย และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการติดตาม และการประเมินผลการดำเนินการ ของแผนปฏิบัติการทั้ง ๕ ด้าน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๐ ของ กฟจ.จันทบุรี ดังนี้

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐

๑. ผจก.กฟจ.จบ.	ประธานคณะกรรมการ
๒. รจก.(ท) จบ.	รองประธานคณะกรรมการ
๓. รอง.(บ) จบ.	รองประธานคณะกรรมการ
๔. ผชน.๙ (บ) จบ.	คณะกรรมการ
๕. ผจก.กฟส., กฟย. ในสังกัด	คณะกรรมการ
๖. หผ.มต.จบ.	คณะกรรมการ
๗. หผ.บค.จบ.	คณะกรรมการ
๘. หผ.ปป.จบ.	คณะกรรมการ
๙. หผ.กส.จบ.	คณะกรรมการ
๑๐. หผ.บป.จบ.	คณะกรรมการ
๑๑. หผ.คล.จบ.	คณะกรรมการ
๑๒. หผ., ชผ., ทุก กฟส.	คณะกรรมการ
๑๓. นบช., นกข., ทุก กฟฟ.	คณะกรรมการ
๑๔. หผ.บห.จบ.	เลขานุการคณะกรรมการ
๑๕. พบค.๗ ผบห.	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีหน้าที่ให้คำปรึกษา ติดตาม รวบรวมการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ทั้ง ๕ ด้าน ให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย และแล้วเสร็จตามกำหนด

จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการเงิน	
๑.๑ รจก.(บ) จบ.	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒ หผ.บป.จบ.	คณะกรรมการ
๑.๓ หผ.บง. ทุก กฟส.	คณะกรรมการ
๑.๔ ชผ.ปป.จบ.	คณะกรรมการ
๑.๕ นกข., นบช., ทุก กฟส.	คณะกรรมการ
๑.๖ นบช.จบ.	คณะกรรมการและเลขานุการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- ๒ -

๒. ด้านลูกค้า

- | | | |
|------|-----------------|------------------------|
| ๒. ๑ | ทผ.บค.จบ. | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ๒ | ชผ.บค.จบ. | คณะกรรมการ |
| ๒. ๓ | ทผ.บค. ทุก กฟส. | คณะกรรมการ |
| ๒.๔ | นกด. ๗ ผบค.จบ. | คณะกรรมการและเลขานุการ |

๓. ด้านกระบวนการภายใน

- | | | |
|-----|---------------------------|-------------------------------|
| ๓.๑ | รจก.(ท) จบ. | ประธานคณะกรรมการ |
| ๓.๒ | ทผ. ทุกแผนก กฟจ.จบ., กฟส. | คณะกรรมการ |
| ๓.๓ | ผจก.กฟย. | คณะกรรมการ |
| ๓.๔ | ชผ.ปป.จบ. | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๓.๕ | ชผ.กส.จบ. | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๓.๖ | วศก.๖ ผมต.จบ. | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๔. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

- | | | |
|-----|--------------------------|---------------------|
| ๔.๑ | ทผ.ปป.จบ. | ประธานคณะกรรมการ |
| ๔.๒ | ทผ.ทุกแผนก กฟจ.จบ., กฟส. | คณะกรรมการ |
| ๔.๓ | ผจก.กฟย. | คณะกรรมการ |
| ๔.๔ | วศก.๕ ผปป.จบ. | เลขานุการคณะกรรมการ |

๕. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

- | | | |
|-----|--------------------------|------------------------|
| ๕.๑ | ทผ.บค.จบ. | ประธานคณะกรรมการ |
| ๕.๒ | ทผ.ทุกแผนก กฟจ.จบ., กฟส. | คณะกรรมการ |
| ๕.๓ | ผจก.กฟย. | คณะกรรมการ |
| ๕.๔ | พบค.๗ ผบค.จบ. | คณะกรรมการและเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของ กฟก.๒ และสายงานการไฟฟ้า ภาค ๓
๒. ทบทวนแผนปฏิบัติการ หากมีการปรับปรุงแก้ไขจาก กฟก.๒ พร้อมนำเสนอประธานคณะกรรมการจัดทำแผนฯ ของ กฟจ.จันทบุรี เห็นชอบ
๓. ติดตามผลการดำเนินงาน และรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
๔. ให้เลขานุการคณะกรรมการแต่ละด้าน มีหน้าที่รวบรวมผลการดำเนินการจัดส่งให้ ทผ.บค.จบ. เพื่อสรุปรวบรวมรายงาน กฟก.๒ ทุกสิ้นไตรมาส
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



(นายอรุณ ประจําแถว)
ผจก.กฟจ.จบ.