



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพะเยา

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

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

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 : $\sqrt{DI}$)

7. เป้าหมาย

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

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าโปร่งใส	1.2 ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. เป้าหมาย 1) กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง 2) ผ่านการตรวจประเมินกรรมการระดับเขต ภายใน มิ.ย 60	กฟส.เพ, กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-เม.ย.2560	คณะทำงาน กฟฟ.โปร่งใส ของ กฟผ.2, กฟส.เพ, กฟย.เกาะเสม็ด	(2) 0.320	0.320
	1.3 มีการสำรวจความโปร่งใสตามแบบประเมินของ ปปช. เป้าหมาย 1) ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. หน่วยงานละ 5 ชุด 2) จัดส่งผลการสำรวจตามข้อ 1 ให้ กกท. ภายในไตรมาส 3	กฟผ.2 กฟจ.รย., กฟส.เพ, กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ก.ย.2560	คณะทำงาน กฟฟ.โปร่งใส ของ กฟผ.2,	-	-
	แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนากระบวนการบริหาร จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ 2.1 จัดทำข้อตกลง SLA ตามในกระบวนการงานจัดการ ข้อร้องเรียน P5 ระหว่างหน่วยงาน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. - กฟจ.รย. 6 เรื่อง - กฟส.เพ 1 เรื่อง - กฟสย.เกาะเสม็ด 0 เรื่อง	กฟผ.2 กฟจ.รย., กฟส.เพ, กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-มี.ค.2560	ผลส.กบส.(ก.2) ทุกแผนก ทุกแผนก กฟย.เกาะเสม็ด	-	-

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 เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟผ. (ตามบันทึก กท.(นผ)1392 ลว. 3พ.ย.2559) แผนงานที่ 4 แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	3.1 ให้ความรู้ความเข้าใจเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และ วัฒนธรรม กฟผ. ให้แก่ผู้บริหาร และ พนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมชี้แจง, แจกสื่อ/คู่มือ เป็นต้น เป้าหมาย ผู้บริหารและพนักงานทุกคน 4.1 จัดอบรมความรู้ ความเข้าใจ ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทุกกอง และ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยวิทยากร ประจำ กฟผ. เป้าหมาย 1) หน่วยงานละ 2 คน (ทุกกอง ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3) 2) ผ่านการประเมินผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟผ.2 กฟจ.รย., กฟส.พ., กฟย.เกาะเสม็ด กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560	ผลส.กอก.(ก2), ผพอ.กอก.(ก2), ทุกฝ่าย,ทุกกอง, กฟจ.รย, กฟส.พ., กฟย.เกาะเสม็ด กบญ.(ก2) ทุกกอง, กฟจ.รย.	(3) 0.020 (กท.จัดสรรงบประมาณให้) (2) 0.200	0.020 0.200
แผนงานที่ 5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ฯลฯ เป้าหมาย จำนวน 200 คน	กฟผ.2	ม.ค.-ก.ย.2560	ผปอ.กหว.(ก2)	(2) 0.312	0.312

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 5.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจสุ่มตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต ชุดแก๊สและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบทุก กฟฟ. ปีละ 2 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปอ.กวว.(ก2), จป.	(2) 0.030	0.030
	5.2.1.1 ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ	กฟก.2	ม.ค. 2560		-	-
	5.2.1.2 ขออนุมัติแผนการตรวจสอบฯ	กฟก.2	ม.ค. 2560		-	-
	5.2.1.3 ดำเนินการตรวจสอบ					
	- ครั้งที่ 1	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2560		-	-
	- ครั้งที่ 2	กฟก.2	ก.ค.-ธ.ค.2560		-	-
	5.2.1.4 รายงานผลการตรวจสอบ					
	(ภายใน 15 วันหลังดำเนินการตรวจสอบ)					
	- ครั้งที่ 1	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2560		-	-
	- ครั้งที่ 2	กฟก.2	ก.ค.-ธ.ค.2560		-	-
	5.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสพอุบัติเหตุ	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝปอ.กวว.(ก2)	-	-
	พร้อมรายงานผล					
	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง					
	5.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้าง	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2560	กวว.(ก2)	(2) 0.050	0.050
	ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับ					
	พนักงานทุกระดับได้รับทราบ					
	<u>เป้าหมาย</u> ปีละ 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	5.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม SafetyTalk และกิจกรรม มีอช้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน เป้าหมาย 1. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กพย. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 2. ทุกกอง เดือนละ 1 ครั้ง	กฟก.2, ทุกกอง, กฟจ.รย., กฟส.เพ, กพย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปอ.กาว.(ก2) ทุกกอง, จป. ผกป. กพย.เกาะเสม็ด	-	-
	5.2.4.1 รายงานผลทุกสิ้นเดือน	กฟก.2, ทุกกอง, กฟจ.รย., กฟส.เพ, กพย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปอ.กาว.(ก2) ทุกกอง, จป. ผกป. กพย.เกาะเสม็ด	- -	- -
	5.2.5 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบการพาดสายสื่อสารและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในพื้นที่และเส้นทางเป้าหมาย พร้อมรายงานผล เป้าหมาย กบล./ชุดเฉพาะกิจ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผรท.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 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารคัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรังและพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ TAMS เป้าหมาย - จำนวน 21 งาน แต่ละงานไม่น้อยกว่า กฟฟ.ละ 10 กม. (กฟฟ. 1-3 ระยะทางหน่วยงานละไม่น้อยกว่า 10 กม.) - จัดระเบียบสายสื่อสารหน้าสำนักงานทุก กฟฟ. (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. ปริมาณงานรวมอยู่ใน 3 งาน)	กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผธท.กบล.(ก2) ผปบ. ผกบ. กฟย.เกาะเสม็ด	(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 เป้าหมาย จำนวน 100 คน (1 แห่ง) 1.กฟอ.กล. เทศบาลตำบลกองดิน ต.กองดิน 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

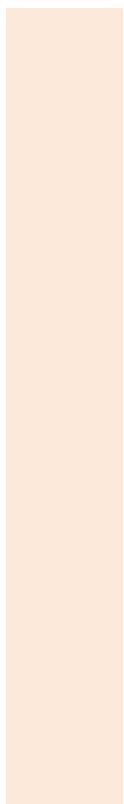
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	6.2.2 จัดกิจกรรมให้ความรู้ให้แก่ นักเรียน เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธีประหยัด ปลอดภัยอย่างถูกวิธี ในพื้นที่เป้าหมาย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 คน 1. กฟจ.รย. รร. เทศบาลวัดโขด จำนวน 100 คน	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	(3) 0.140 (กคส.จัดสรรงบประมาณให้) 0.11	0.140

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 สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส.กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 3/2560 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟผ.2 กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ก.ย.2560	ผสส.กอก.(ก2) ทุกแผนก กฟย.เกาะเสม็ด	(3) 0.010 (ผสส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.010
แผนงานที่ 2 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบริษัทภิบาล และมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร	2.1 ประสานงานการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ภิบาลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ. และการบูรณาการงานด้าน CSR และ CSV ให้กับผู้บริหารและพนักงาน เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น รวม 30 คน 2.2 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบ มาตรฐาน ISO : 26000 ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม(ผู้บริหารและพนักงาน และหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2560) เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น 80 คน	กฟผ.2 ผวธ.(ก3) กฟผ.2	ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.(ก2) ผวธ.(ก3) ผพอ.กอก.(ก2) ผสส.กอก.(ก2)	(2) 0.100 (2) 0.050 (2) 0.200	(2) 0.100 (2) 0.050 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 3 การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 เป้าหมาย - กฟข. สานเสวนากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้าง อย่างน้อย 1 ครั้ง - กฟฟ.ชั้น 1-3 สานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และอื่น ๆ)	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2560	คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟก.2 ผลส.กอก.(ก2)	(2) 0.010	0.010
	3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2560 เป้าหมาย - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงาน หรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 4/2560	กฟจ.รย. กฟจ.รย. กฟส.เพ	ต.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงานฯ กฟจ.ระยอง คณะทำงานฯ กฟจ.ระยอง	(3) 0.180 (กฟส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.180

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	4.1 ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟช. และ กฟฟ.ที่สังกัด <u>เป้าหมาย</u> - ระดับ 9 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า และ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี (SEPA-หมวด1) - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด	กฟผ.2 ทุกฝ่าย ทุกกอง กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2) ทุกฝ่าย, ทุกกอง กฟจ.ระยอง ผบห. กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> รักษาฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	5.1 โครงการ "PEA รักษ์น้ำ สร้างฝาย" <u>เป้าหมาย</u> ร่วมสร้างฝายชะลอน้ำ จำนวน 2 แห่ง 1. กฟจ.ตราด บ้านคลองนนทรี อ.เกาะช้าง จ.ตราด 2. กฟฟ.มตพ. บ้านเขาจอมแห ซอย 7 ต.มะขามคู่ อ.นิคมพัฒนา จ.ระยอง 5.2 โครงการสร้างแนวปะการังเทียมในพื้นที่ กฟผ.2 <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 1 แห่ง ที่เกาะสีชัง - ร่วมกับ กฟผ.1 และ กฟผ. 3 จัดหา/เตรียมอุปกรณ์ ชำรุดเพื่อใช้ในโครงการภายในไตรมาส 3 - ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาส 4	กฟจ.ตร., กฟฟ.มตพ. กฟอ.ศรช.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2), กฟจ.ตร., กฟฟ.มตพ. ผสส.กอก.(ก2), กฟอ.ศรช.	(3) 0.200 (กคส.จัดสรรงบประมาณให้) 0.15 - -	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 6</u> ศึกษาการสร้างความร่วมมือและยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม	6.1 ร่วมสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินในปี 59 ให้เกิดการสร้างความร่วมมือ (CSV) ระหว่าง กฟภ. กับชุมชน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 โครงการ ต่อยอดกิจกรรม โครงการอบรม "การให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้กับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน" ของกลุ่มแม่บ้านไผ่สีทอง ม.5 ต.โคกขี้หนอน อ.พานทอง จ.ชลบุรี ที่อบรมเมื่อวันที่ 6 ก.ย. 2558	กฟอ.พนท.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2), กฟอ.พนท.	(3) 0.050	0.050
<u>แผนงานที่ 7</u> โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่	7.1 เข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ร่วมกับนักศึกษา วปอ. รุ่นที่ 27 มูลนิธิแสง - ไข่กี เติระกูล และ นสพ. เติระกูล ตรวจรักษาประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ห่างไกล <u>เป้าหมาย</u> ตามแผนของ ผสส.	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2)	- 0.12	-
<u>แผนงานที่ 8</u> โครงการ PEA ใส่ใจทุกชีวิตบริจาคโลหิต	8.1 ร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิต เพื่อสนับสนุนโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยไตรมาส ละ 1 ครั้ง	กฟภ.2 กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ก.ย.2560	ผสส.กอก.(ก2), ทุกกอง, ผวต., ผบต.	-	-



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.87

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	1.1 คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (รอก่าเป้าหมาย) <u>กฟจ.ระยอง</u> - ปี 2560 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 14.980 - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 17.458 - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 10.71 <u>กฟส.เพ</u> - ปี 2560 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 17.410 - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ	กฟก.2 กฟจ.ระย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.กบญ. ผบป. ผบง.	-	-

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 2</u> งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit : EP)	2.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน (รอค่าเป้าหมาย) <u>กฟจ.ระยอง</u> - ปี 2560 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 194.12 - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 177.02 - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 81.56 <u>กฟส.เพ</u> - ปี 2560 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 38.34 - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ	กฟก.2 กฟจ.ระย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.กบญ. ผบป. ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	3.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไรไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับ 5 (รอค่าเป้าหมาย) <u>กฟจ.ระยอง</u> - ปี 2560 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 458.99 - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 436.30 - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 299.15 <u>กฟส.เพ</u> - ปี 2560 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 101.06 - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ	กฟก.2 กฟจ.ระย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบต.กบญ. ผบป. ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	5.1 เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้ครบถ้วนแล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน ควรแยกกิจกรรม ออก 1 ตรวจสอบและดำเนินการตั้งหนี้ค่าละเมิดสิทธิ์การใช้ไฟ ZCANR012 = 2 ดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า รายใหญ่ รายย่อย	กชข. กฟจ.รย., กฟส.เพ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบน.กชข. ผบป. ผบง.	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบูใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานก่อสร้างงบบูใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2557-2559 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) กฟจ.ระยอง = 14,329,000.- กฟส.เพ = 2,994,600.-	กฟจ.รย., กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560		-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	6.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท) (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5) กฟจ.ระยอง = 10,868,400.- กฟส.เพ = 1,541,600.- 6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2560 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารใน ไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสาร ให้ ครบ 100% ภายในไตรมาสที่ 1 6.4 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100% ภายในไตรมาสที่ 4 ปี 2560	กฟจ.ระย., กฟส.เพ กชข. กฟจ.ระย., กฟส.เพ กฟจ.ระย., กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ต.ค.-ธ.ค.2560	ผบน.กชข. ผบป., ผปป. ผบง., ผกบ.	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	7.1 เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) <u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2) 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย(คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คพก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คชก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2560 (ภายในไตรมาสที่ 2)	กชข. กฟจ.รย., กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผงป.กชข. ทุกแผนก ทุกแผนก	-	-

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 8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	8.1 ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบทุกงาน เป้าหมาย ไม่มีงานสถานะ C3 เกิน 3 เดือน (รายงานเป็นจำนวนงาน แต่ละงบ)	กฟจ.รย., กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส., ผปป. ผกป.	-	-
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ที่ ก.2 กชข.(งป.)/698/2560 ลว. 10 ก.พ. 60 ระดับ 1 = 107.68% ระดับ 2 = 105.76% ระดับ 3 = 100.00% ระดับ 2 = 94.24% ระดับ 2 = 92.32% 1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท เป้าหมาย ที่ ก.2_กอก(บพ)47/6 ม.ค.2560 ที่ กปง.(ก.)137/2560 ลว. 25 ม.ค. 2560 ระดับ 1 = 107.68% ระดับ 2 = 105.76% ระดับ 3 = 100.00% ระดับ 4 = 94.24% ระดับ 5 = 92.32%	กชข. กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผงป.กชข. ทุกแผนก ทุกแผนก กฟย.เกาะเสม็ด	-	-
		กชข. กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผงป.กชข. ทุกแผนก ทุกแผนก กฟย.เกาะเสม็ด	-	-

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 2 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	2.1 เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย อยู่ระหว่างพิจารณาค่าเป้าหมายจากคณะทำงาน TC ตามบันทึกที่ ฝวธ.(ภ.3) 767/2559 ลง 6 ธค 2559 (ค่าเป้าหมายที่กำหนดระยะเวลา 10 เดือน อยู่ที่ 83.33 % ตามบันทึก ฝวธ.(ภ.3)767/2559 ลง 6 ธ.ค.2559) ** อยู่ระหว่างพิจารณาค่าเป้าหมาย งาน WMS (ZW01 และ ZW02) ไม่มีค่าควบคุมงาน** งาน PS รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ระบบ ISU-WMS(ZW01-02) ปี 2560 ค่าเกณฑ์ ระดับ 5 กฟจ.ระยอง = 3,705,055 / กฟส.เพ = 939,674 ระบบ SAP - PS (ไม่รวม C02.2) ปี 2560 กฟจ.ระยอง = 2,183,450 / กฟส.เพ = 528,311 ระบบ IS-U-WMS (ZW01-02) ปี 2560 กฟจ.ระยอง = 1,521,605 / กฟส.เพ = 411,362	กฟจ.ระย., กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560		-	-

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> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.2.2 ลูกหนี้ที่เกิดขึ้นปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เือกขรรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 - ลูกหนี้เือกขรรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าว จนมีการดำเนินคดีหรือให้จัดการดำเนินคดีครบทุกราย 1.2.3 การป้องกันการเกิดขึ้นใหม่ของลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า(บัญชี121) ที่เกิดขึ้นใหม่ในปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้รายย่อย ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือน (คำนวณจากลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือนต่อจำนวนบิลที่โอนหักล้างเงินประกันทั้งหมด) - ลูกหนี้รายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 2 เดือน หรือมีบิลเกิน 2 เดือน แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือจัดการดำเนินคดีครบทุกราย					

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> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	1.3. ลูกหนี้ทั่วไป (บัญชี 138) <u>1.3.1 ลูกหนี้จะเกิดสิทธิการให้ไฟฟ้า</u> 1.3.1.1 ลูกหนี้จะเกิดสิทธิการให้ไฟฟ้าที่เกิดขึ้นก่อนปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (รอกำเป้าหมาย 3.3) 1.3.1.2 ลูกหนี้จะเกิดสิทธิการให้ไฟฟ้าที่เกิดขึ้นปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ไม่มีลูกหนี้ค้างค้ำ แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกรายสถานะการดำเนินคดีทุกเดือน <u>1.3.2 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสา</u> 1.3.2.1 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่เกิดขึ้นปี 2558 - 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (รอกำเป้าหมาย 3.3) 1.3.2.2 ลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่เกิดขึ้นปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน (รอกำเป้าหมาย 3.3) ไม่มีลูกหนี้ค้างค้ำ แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกรายสถานะการดำเนินคดีทุกเดือน	กชข. กฟจ. รย. กฟส. เพ	ม.ค.-ธ.ค. 2560	ผบ.น.กชข.ผบ.พ., ผม.ต., ผบ.ป. ผบ.ต., ผบ.ง.		

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 2 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	2.1.ติดตามและตรวจสอบจำนวนการกระทำละเมิดของผู้ใช้ไฟฟ้ที่เกิดขึ้นใหม่ ในแต่ละเดือน ให้ครบทุกราย เป้าหมาย รายงานจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีการกระทำละเมิดที่เกิดขึ้นใหม่ ในแต่ละเดือน ให้ครบทุกราย (กฟฟ.ส่ง รายงานศฟ.ปฟ.4/46/- 7/46)	กบล. กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล. ผมต., ผบป. ผบต., ผบง.		
	2.2 การตรวจสอบใบสั่งมิเตอร์ละเมิด เป้าหมาย รายงานใบสั่งตรวจสอบมิเตอร์ละเมิดที่ตรวจพบ ต้องครบ ให้ครบทุกราย ถ้วนทุกรายการตามที่ตรวจพบ ประจำเดือน	กบล. กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล. ผมต., ผบป. ผบต., ผบง.		
	2.3 ตรวจสอบการตั้งหนี้ ค่าเบี้ยปรับละเมิดและค่าเสียหาย อื่นๆ บนระบบ SAPในแต่ละเดือนให้ครบทุกราย ตามข้อที่ 2 เป้าหมาย รายงานตรวจสอบการหนี้ค่าละเมิดสิทธิ์การใช้ไฟ และค่าไฟฟ้าปรับปรุง ZCANR012	กบญ. กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปช.กบญ. ผบป. ผบง.		

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 กฟช. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช.	<u>กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง</u>	<u>ม.ค.-ธ.ค.2560</u>	<u>ผลส.กบค.(ภ2)</u>	-	-
		กฟจ.รย.	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560	ผวต.	(2) 0.020 (2) 0.044	0.020 0.044
		กฟก.2	ก.ค.2560	กฟจ.รย.	- -	- -

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) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 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	กฟก.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)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละ ของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้ว ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - 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 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบธ.กบส.(ก2) กฟจ.รย.	(2) 0.012	0.012
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 2.3.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น 1,2,3 (รวม PEA Shop) ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป. 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)
	2.3.2 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง (จำนวน 21 กฟฟ.) <u>- สำรวจแจ้งความต้องการเป็นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการของ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง</u> <u>- ขออนุมัติแผนดำเนินงาน และงบประมาณ</u> <u>2.3.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์ชำระเงินให้ครบทุก กฟฟ.ชั้น 1-3</u> <u>เป้าหมาย</u> กฟอ.สอศ.	กฟจ.รย. กฟจ.รย. กฟจ.รย. กฟอ.สอศ.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค. 2560 ก.พ.-มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กรท.(ก2) กรท.(ก2) กรท.(ก2) กรท.(ก2)	- - - -	- - - -
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน					

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) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1,2,3 รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน - กฟช. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพ ข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผลส.กบส.(ก2) ผวต.	-	-
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาดประจำปี 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.2 - รายงานการจัดทำผลการปรับปรุง ทุกไตรมาส	กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2 กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค. 2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผลส.กบส.(ก2), ผวธ.(ก3) ผลส.กบส.(ก2), ผวธ.(ก3) 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)
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ฝ่าย.(ภ3) กำหนดแนวทางประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟภ.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล (กฟจ.รย.) <u>- ปรับปรุงฐานข้อมูล SPP ให้เป็นปัจจุบัน</u>	ฝ่าย.(ภ3) กฟจ.รย. กฟจ.รย.	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ก.ย.2560 <u>ม.ค.-ธ.ค.2560</u>	ฝ่าย.(ภ3) ผลส.กบส.(ภ2) ผวจ. <u>ผลส.กบส.(ภ2).</u> ผวจ.	- - -	- - -
	3.1 ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 1) การขอใช้ไฟ 2) การชำระค่าไฟฟ้า 3) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง <u>เป้าหมาย</u> - ฝ่าย.(ภ3) ทบทวนแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง ดำเนินการสำรวจ และรายงาน <u>ทุกไตรมาส</u> - กฟภ.2 วิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพระดับ กฟข. - ฝ่าย.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ฝ่าย.(ภ3) กฟจ.รย. ฝ่าย.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.2560 ก.ย.2560	ฝ่าย.(ภ3) ผบค., ผบป., ผบป. กฟจ.รย. ฝ่าย.(ภ3)	- - - -	- - - -

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 มาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) จำนวน **** ราย** หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **รอกำเป้าหมายของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) 4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ เป้าหมาย ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง	กฟจ.รย กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กรท.(ก2), ผบป. ผบง.	-	-

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.					
	เป้าหมาย - ฝ่าย (ก3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Touch พร้อมทั้งศึกษาแนวทางและรออนุมัติแนวทางการขยายผลโครงการฯ - กฟภ.2 ขยายผล กฟฟ. ที่มี ผวต. และ กฟจ. รวม จำนวน 1 แห่ง (กฟผ.พอ., กฟจ.ชบ., กฟจ.รย., กฟอ.ศรช., กฟอ.ปตด., บปภ., กฟผ.ฉช., กฟผ.มศพ., กฟจ.จบ., กฟจ.ตจ.) - กฟข. สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3-4	ฝ่าย (ก3) กฟจ.รย. กฟจ.ระยอง	ม.ค.- มี.ค.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ย.- ธ.ค.2560	ฝ่าย (ก3) ผวต. ผบธ.กบส.(ก2), ผวต.	- - -	- - -
	4.4 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการ บำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care					
	เป้าหมาย - ฝ่าย (ก3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งรออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลโครงการฯ - ขยายผล กฟข. ละ 1 แห่ง (กฟจ.รย.) - กฟข. สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3-4	ฝ่าย (ก3) กฟจ.รย. กฟจ.รย.	ม.ค.- มี.ค.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ย.- ธ.ค.2560	ฝ่าย (ก3) ผวต. ผส.กบส.(ก2), ผวต.	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ที่คงค้างปี 2559 ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง เป้าหมาย จำนวน 2 แห่ง (กฟส.เพ, กฟส.ชล.)	กฟส.เพ, กฟส.ชล.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผยธ.กกค.(ก2), กฟส.เพ, กฟส.ชล.	(1) 1.100	1.100
	1.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่ง - สำรวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตาม มาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด	กฟจ.รย.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผยธ.กกค.(ก2), ผบค., ผวต., ผบป.	-	-
	- ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนด เป้าหมายให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี		เม.ย.-มิ.ย.2560	กกค.(ก2), ผบค., ผวต., 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)
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 (รวม กฟย.) - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (รวม กฟย.) - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง <u>- รายงานผลทุกเดือน</u>	กฟจ.รย., กฟส.พ., กฟย.เกาะเสม็ด กฟจ.รย., กฟส.พ., กฟย.เกาะเสม็ด กฟจ.รย., กฟส.พ., กฟย.เกาะเสม็ด กฟจ.ระยอง กฟจ.ระยอง กฟภ.2	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	ผบธ.กบส.(ก2), ทุกแผนก ผบค. ผบค. ผบค. ผบค. ผบธ.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> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไขข้อขัดข้อง (SQA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส - แต่งตั้งคณะทำงานฯ กำหนดแผน รูปแบบดำเนินการ และรูปแบบการประเมินผลการดำเนินการ - รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส 2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> - ฝ่าย (ก3) ประเมินและสรุปผลการนำร่อง Lobby Manager ในปี 2559 ของศูนย์คู่มือและแนวทางการขายผล - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟจ.ระย., กฟส.เพ, กฟย.เกาะเสม็ด กฟก.2 กฟก.2 กฟจ.ระยอง ฟวอ.(ก3) กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ก.พ.2560 มี.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-พ.ค.2560 มิ.ย.-ธ.ค.2560	ผบค. ผบธ.กบอ.(ก2), ผบธ.กบล.(ก2), ทุกแผนก ฟวอ.(ก3) ผส.กบล.(ก2), ทุกแผนก	- - - -	- - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60 (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.	-	-
แผนงานที่ 2 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.ฉช., ตร., กฟอ.กล., กฟฟ.บึง) - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน (กฟจ.ฉช., ตร., กฟอ.กล., กฟฟ.บึง) 2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2559	กบญ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กบญ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กอก.(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 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> กฟจ.รย. 1 ราย	กฟจ.ระยอง กฟจ.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	(2) 0.416	0.416
	3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2					

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)
	รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้					
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องความร้อน 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.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปลด. 77 ราย กฟฟ.มพย. 41 ราย	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	(2) 0.150	0.150
		กฟจ.รย.	ม.ค.-มี.ค.2560	ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	กฟอ.พสค. 6 ราย กฟอ.กล. 17 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟอ.บปภ. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.รย. 20 ราย กฟจ.ชบ. 30 ราย กฟฟ.มตพ. 61 ราย กฟภ.บึง 25 ราย กฟอ.บรบ. 16 ราย กฟจ.จบ. 11 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟจ.ตร. 19 ราย กฟฟ.จท. 18 ราย กฟฟ.บส. 7 ราย กฟอ.บคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย					
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ., ผวต. ผกบ. ผปบ., ผวต. ผกบ.	- -	- -
	3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รพภ.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย ไตรมาสที่ 2: กฟจ.ชบ.	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 2	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	(2) 0.396	0.396

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)
	- อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟข. ไตรมาสที่ 1 : กฟจ.ฉช., กฟอ.ศรช., กฟอ.บฉ. ไตรมาสที่ 2 : กฟอ.บปก., กฟฟ.มตพ., กฟฟ.บึง ไตรมาสที่ 3 : กฟฟ.มพย., กฟอ.บคย., กฟอ.พนท. ไตรมาสที่ 4 : กฟจ.ชบ., กฟอ.บรบ., กฟอ.ปลด. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟฟ.	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 35 ราย กฟจ.รย. 35 ราย 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 19 แห่ง (จัดรูปแบบ Cluster)	กฟจ.รย. กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต. คณะกรรมการฯ	(2) 0.600 (2) 1.900	0.600 1.900

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)
	1. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ระยอง			ผลส.กบส.(ก2),		
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. 2559) จำนวน **** ราย** <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **รอกำเป้าหมายของจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) 3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน	กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป. ผบง.	-	-

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> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กรท.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOL/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส 3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.รย. กฟก.2 กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต., ผบค. 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)
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2560			
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 32 แห่ง (เป้า ภา.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 (อ่าวไผ่, แหลมฉบัง1, แหลมฉบัง2)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบส.(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)
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	7. นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จำนวน 3 สถานี (บางสมัคร 1, บางสมัคร 2, บางสมัคร 3 (ชั่วคราว)) 8. นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จำนวน 1 สถานี (หัวลำโพง) 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) 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) 4.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์					

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 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า	อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ - ประเภทกิจการหลอมโลหะ - บ.ทิวาย สติล จำกัด (กฟส.นค.) - ประเภทกิจการยานยนต์ - บ.โตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (กฟส.ปยว.) 4.1.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบส.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละ 2 แห่ง - บจก.น้ำตาลระยอง (กฟส.บทง.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Steam turbine ประเภทเชื้อเพลิง Biomass) - บจก.ไทย พิวเจอร์ เอ็นเนอร์ยี่ (กฟอ.บสบ.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Photovoltaic ประเภทเชื้อเพลิง Solar) 5.1 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการ	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)
	ความคาดหวังรายกลุ่มลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามกลุ่มกับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือกรายชื่อลูกค้านำไปจัดทำแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ (ฝพท.) กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 - ฝวธ.(ภ3) พิจารณาฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้นำมากำหนดจำนวนและรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าส่งให้สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และ กฟภ.1,2,3 นำไปจัดทำแผนงาน - ฝวธ.(ภ3) นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปี 2561 ตามความเหมาะสม <u>- ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 5.1</u>	กฟภ.2 กฟภ.2 กฟภ.2 กฟภ.2 กฟภ.2 กฟจ.รย., กฟส.เพ, กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ก.ย.2560 ต.ค.-ธ.ค.2560 <u>ม.ค.-ธ.ค.2560</u>	ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) <u>ผลส.กบค.(ภ2)</u> ทุกแผนก, ทุกแผนก, กฟย.เกาะเสม็ด	- - - - -	- - - - -

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้านกระบวนการภายใน

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

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

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.	กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ทุกแผนก ทุกแผนก	(2) 0.100	0.100
	2.5 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) เป้าหมาย อย่างน้อย 1 กระบวนการ	กฟจ.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบล.(ก2), คณะทำงาน SLA คณะทำงาน SLA	-	-
	2.6 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบล.(ก2), ผบป.	-	-
แผนงานที่ 3 แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการชำระเงินนอกเวลาทำการ (P1), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) เป้าหมาย กฟจ.รย. - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟจ.รย.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบล.(ก2), ผบป., 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.รย. กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบญ.(ก2), ผกส., ผปบ. ผกป.	(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%	-	-																								
แผนงานที่ 1	โครงการพัฒนาระบบสายส่งและ สถานีไฟฟ้า ระยะที่ 9 ส่วนที่ 3 (คพส.9.3)	1.1 เร่งรัดจัดหาที่ดินก่อสร้างสถานีไฟฟ้า เป้าหมาย ทุกแห่ง, รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สฟฟ.พญาเหนือ 2, ชลบุรี 4, ศรีราชา 2, จันทบุรี 2, บางละมุง(ลานโก)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กกค.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-																				
แผนงานที่ 2	โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของ ระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 (คพฟ.3)	2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 100 วงจร-กม. 2.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นเคเบิลใต้ดิน ระบบ 22 เควี. เป้าหมาย ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 4.6 วงจร-กม.	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กกค.(ก2), ผปบ. ผกป.	-	-																				
แผนงานที่ 3	งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	3.1 ร่างค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 เป้าหมาย เดือน ม.ค. 2560	กปบ.(ก2)	ม.ค.2560	กปบ.(ก2)	-	-																				

- ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	3.2 กำหนดค่าเป้าหมายค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.น่านงาน ประจำปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส 2 กฟจ.รย. ค่า Saifi = 3.65 กฟจ.รย. ค่า Saidi = 95.82	กปบ.(ก2)	เม.ย.-มิ.ย.2560	กปบ.(ก2)	-	-
	3.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.1-3 และภาพรวม กฟข. <u>เป้าหมาย</u> ภายใน 15 วันทำการ ทุกไตรมาส	กปบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2)	-	-
	3.4 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่ายตามบทวิเคราะห์ข้อ 3.3 เพื่อให้ค่าดัชนีฯ มีความเชื่อถือได้ <u>เป้าหมาย</u> ทุกกฟฟ.ที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2), ผปบ. ผกป.	-	-
	4.1 การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ 4.1.1 จัดทำแผนตามหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เมืองใหญ่ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ม.ค.2560	กปบ.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท.	ม.ค.2560	กปบ.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท.	-	-
	4.1.2 ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าเมืองใหญ่ของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กปบ.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท.	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2), กฟฟ.มพย.,จท.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่ - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่	4.2 การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ 4.2.1 จัดทำแผนตามหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ม.ค.2560	กปบ.(ก2) กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.2560	กปบ.(ก2), ผปบ. ผกป.	-	-

	4.2.2 ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรมของสายงานฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กปบ.(ก2) กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2), ผปบ. ผกบ.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> งานควบคุมการจ่ายไฟให้มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพ	5.1 ขออนุมัติการแบ่ง/การเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าระบบ 115 เควี ใหม่ <u>เป้าหมาย</u> ทุกแห่ง ,รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สฟฟ.บางสมัคร3, จอมเทียน2	กปบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2)	-	-
	5.2 ขออนุมัติจ่ายไฟระบบ 115 เควี ลักษณะ Closed Loop <u>เป้าหมาย</u> ทุก Loop, รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 1 Loop ได้แก่ สฟฟ.ปลวกแดง5-เหมราช-อีสเทิร์นซีบอร์ด	กปบ.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2)	-	-
	5.3 บริหารสัญญาจ้างการบำรุงรักษาระบบควบคุมสถานีไฟฟ้าด้วยคอมพิวเตอร์ (CSCS) PM, CM <u>เป้าหมาย</u> ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 45 สถานี	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 6</u> งานความสำเร็จในการจัดทำแผนปรับปรุงโครงสร้างบริหารและจัดการในสภาวะวิกฤตไฟฟ้า (Emergency Response)	6.1 จัดทำแผนปลดโหลดกรณีกำลังผลิตสำรองต่ำและรองรับสภาวะวิกฤตด้านพลังงาน <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส 1	กปบ.(ก2),	ม.ค.-มี.ค.2560	กปบ.(ก2)	-	-

Arrangency) ด้านพลังงานไฟฟ้า	6.2 จัดทำแผนปลดโหลดด้วย U/F Relay	กปบ.(ก2),	ม.ค.-มี.ค.2560	กปบ.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 7</u> งานตรวจสอบและบำรุงรักษา	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาส 1					
อุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้า	7.1 บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าตามวาระ	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส	กฟส.เพ				
	กฟก.2 จำนวน 85 สถานี					
	7.2 ประสานงานและบำรุงรักษาระบบ 115 kV	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2)	-	-
	Protection Relay ตามวาระ	กฟส.เพ				
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 39 สถานีตามแผนงานของ กอร. กำหนด,					
	รายงานทุกไตรมาส					
<u>แผนงานที่ 8</u> งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและ	8.1 ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์และระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2),	-	-
อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 18 นิคม, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.เพ		ผบป.		
	- ตรวจสอบสายส่งและระบบจำหน่าย(Patrol system)			ผกป.		
	พร้อมดำเนินการแก้ไข 6 เดือน/ครั้ง					
	- ตรวจสอบสายส่งและระบบจำหน่าย ด้วยกล้องส่องความร้อน					
	พร้อมดำเนินการแก้ไข 6 เดือน/ครั้ง					
	8.2 ตรวจสอบและประเมินสภาพเคเบิลได้นำ	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2),	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> กฟก.2 ทุกแห่ง,รายงานทุกไตรมาส	กฟส.เพ		ผบป.		
	(เกาะช้าง1, เกาะช้าง2, เกาะเสม็ด, เกาะสีชัง, เกาะลัน			ผกป.		
	เกาะกูด, เกาะหมาก)					
	8.3 ตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า RCS	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2),	-	-

แผนงานที่ 8 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	(Remote Control Switch)	กฟส.เพ		ผบป. ผกป.		
	เป้าหมาย ทุกตัว, รายงานผลทุกไตรมาส					
	8.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย					
	8.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี		ม.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2)	-	-
	เป้าหมาย ม.ค.2560	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ		ผвт. ผกป.		
	8.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี 2560	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), ผвт. ผกป.	-	-
	เป้าหมาย ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส					
	8.5 งานดำเนินการตามกิจกรรม Big Patrolling For Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายไฟฟ้า	กฟฟ.มพย. กฟฟ.จท.	ม.ค.-มิ.ย.2560	กบข.(ก2), กฟฟ.มพย., จท.	-	-
	8.5.1 ตรวจสอบระบบจำหน่ายเมืองใหญ่พร้อมดำเนินการแก้ไข					
	เป้าหมาย ทุกฟีดเดอร์ ปีละ 1 ครั้ง, ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2					
	กฟก.2 จำนวน 42 วงจร					
	8.5.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติสูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมดำเนินการแก้ไข	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2), ผบป. ผกป.	-	-
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง					
	8.5.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือจาก	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบข.(ก2),	-	-

แผนงานที่ 8 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	ข้อ 8.5.1 ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข เป้าหมาย ทุกฟีดเดอร์ และรายงานทุกไตรมาส	กฟส.เพ		ผบป. ผกป.		
	8.5.4 รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไขสิ่งผิดปกติที่ตรวจสอบพบ เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบช.(ก2), ผบป. ผกป.	-	-
	8.5.5 ติดตาม และประเมินผลดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติการทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ป้องกัน เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบช.(ก2), ผบป. ผกป.	-	-
	8.6 สำรองและขออนุมัติหลักการจัดซื้อเครื่องมือ-เครื่องใช้สำหรับงาน Patrol ให้แก่ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง และ กฟส.ที่รับผิดชอบพื้นที่อุตสาหกรรม เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 1 กฟจ.ระย., กฟส.เพ	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-มี.ค.2560	กบช.(ก2), ผบป. ผกป.	-	-
	8.7 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2560 เป้าหมาย ม.ค. 2560	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.2560	กบช.(ก2), ผบป. ผกป.	-	-
	8.8 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบช.(ก2), ผบป. ผกป.	-	-
	8.9 ทบทวนและจัดทำราคากลางการตัดต้นไม้ประจำปี 2561 เป้าหมาย ไตรมาส 3 ของปี 2560	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	ก.ค.-ก.ย.2560	กบช.(ก2),	-	-

แผนงานที่ 9 แผนงานการพัฒนา Strong Grid

8.10 จัดอบรมแนวทางการตัดต้นไม้ ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ (รุกขกร)	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2560	กบช.(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 สำรวจงานพาดสายเคเบิลใยแก้ว (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 ตามรูปแบบที่ กฟก. กำหนด	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กวว.(ก2), กปป.(ก2), ผปบ. ผกบ.	(2) 0.180	0.180
<u>เป้าหมาย</u> ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส					
9.3 แผนงานส่งเสริมการปรับปรุงสถานีไฟฟ้าที่มีความพร้อมให้เป็นแบบ Unmanned Substation	สฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปป.(ก2)	(2) 0.180	0.180
<u>เป้าหมาย</u> ทุกสถานี, รายงานทุกไตรมาส					
กฟก.2 จำนวน 10 สถานี ได้แก่ สฟฟ.บางปะกง1, บ้านบึง1, อมตะซิตี้, แกลง1, อมตะนคร1, บางแสน2, แหลมฉบัง2,					

แผนงานที่ 9 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	ปลวกแดง1, ปลวกแดง4, นิคมพัฒนา					
	9.4 แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ					
	9.4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	กvw.(ก2)	ก.พ.2560	กvw.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ก.พ. 2560					
	9.4.2 จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	กvw.(ก2)	มี.ค.2560	กvw.(ก2)	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน มี.ค. 2560					
	9.4.3 ดำเนินการตามแผนที่แต่ละ กฟข. กำหนด	กฟจ.ตร., กฟส.คญ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กvw.(ก2), กฟจ.ตร.,	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลสถานะความสำเร็จของงานทุกไตรมาส					
	9.5 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์ส่งจ่ายไฟ				-	-
	การไฟฟ้าหน้งานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว					
	9.5.1 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2559	กฟฟ.บส., กฟจ.ชบ.	ม.ค.-มิ.ย.2560	กปป.(ก2), กฟฟ.บส., กฟจ.ชบ.		
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาส 2, รายงานผลทุกไตรมาส					
	กฟก.2 จำนวน 2 แห่ง					
	ได้แก่ กฟฟ.บางแสน, กฟจ.ชลบุรี					
	9.5.2 งานที่ได้รับอนุมัติ ปี 2560	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปป.(ก2), ผบป.	-	-
แผนงานที่ 10 งานโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้า	<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้แล้วเสร็จ หลังจากได้รับอนุมัติ					
	กคก. ภายใน 12 เดือน , รายงานผลทุกไตรมาส					
	10.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่		ม.ค.-ธ.ค.2560	กคค.(ก2),	-	-
	ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กคก.) ทุก					
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ		ผบค. ผบต.		

แผนงานที่ 11 งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS - ความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง - ความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ - ความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า	10.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย		ม.ค.-ธ.ค.2560	กกค.(ก2),	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ		ผบค. ผบต.		
	10.3 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร ระยะที่ 2 (คขก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกสาย	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กกค.(ก2),	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส , ทุกสาย จำนวน - ราย (รอกำเป้าหมายจาก กบล.(ก2))			ผบค. ผบต.		
	11.1 ความครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX (PEA NO., OWNER, kVA, Feeder ID)	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กvw.(ก2), ผปป. ผกป.	(2) 0.088	0.088
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99.90 , รายงานทุกไตรมาส (ใช้ข้อมูล ณ วันที่ 15 ของเดือน)					
	11.2 ความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU (PEA NO., รหัส กฟฟ.)	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กvw.(ก2), ผปป. ผกป.	(2) 0.088	0.088
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99.90 , รายงานทุกเดือน (ใช้ข้อมูล ณ วันที่ 8 ของเดือน)					
	11.3 ความครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบอื่น(แผนผังการจ่ายไฟ)	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปป.(ก2), ผปป. ผกป.	(2) 0.088	0.088
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส					

แผนงานที่ 12 งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	12.1 วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัด ผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ.หน้างาน ประจำปี 2560 เป้าหมาย เดือน ม.ค. 2560	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.2560	ผปร.กvw.(ก2)	-	-
	12.2 กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ กฟฟ. หน้างาน ประจำปี 2560 เป้าหมาย ไตรมาส 2 หรือ 1 เดือนหลังจากรับข้อมูลจาก กฟฟ.	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	เม.ย.-มิ.ย.2560	ผปร.กvw.(ก2)	-	-
	12.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตาม ระดับแรงดันไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กvw.(ก2), กปป.(ก2), ผปป. ผกป.	-	-
	12.4 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผนแก้ไขอนุมัติ หลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) เป้าหมาย จำนวน 4 ฟีดเดอร์, รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 4 ฟีดเดอร์	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปป.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 12 งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss	12.5 ร้อยละของจำนวนผู้ผลิตไฟฟ้าที่สามารถคำนวณ ค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า เป้าหมาย 100%, รายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน - ราย (รอค่าเป้าหมายจาก กฟฟ.)	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปป.(ก2)	-	-

แผนงานที่ 13 งานควบคุมและดำเนินการแก้ไข หน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย					
	13.1.1 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง จากโปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2559 เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานทุกเดือน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กาว.(ก2), ผมม.กบล.(ก2), ผปบ. ผกป.	(2) 0.025	0.025
	13.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ ที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), ผปบ. ผกป.	(2) 0.025	0.025
	13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), ผปบ. ผกป.	(2) 0.150	0.150
	13.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้ โปรแกรม Project tracking ของ GIS เฟส 2 เพื่อกำหนด เป็นแผนปี 2561 - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% เป้าหมาย ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส 4/2560	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ต.ค.-ธ.ค.2560	กาว.(ก2), ผมม.กบล.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 13 งานควบคุมและดำเนินการแก้ไข หน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย					
	13.2.1 ประสานงานจัดหางบประมาณ, อุปกรณ์ และติดตั้ง	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กปบ.(ก2),	-	-

แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 KV. (ตามข้อ 12.4)	กฟส.เพ		ผบบ.		
	เป้าหมาย 100% , รายงานผลทุกไตรมาส			ผกป.		
	13.2.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุดออกจาก ระบบ จำหน่าย ให้นำเข้าระบบทั้งหมด	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบป.(ก2), กบข.(ก2), ผบบ. ผกป.	-	-
	เป้าหมาย 100% , รายงานผลทุกไตรมาส					
	13.2.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW.	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบป.(ก2), ผบบ. ผกป.	-	-
	เป้าหมาย ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน					
	14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check)	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), ผบบ. ผกป.	-	-
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส					
	14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), ผบบ. ผกป.	(2) 0.400	0.400
	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
	14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ ($\pm 25\%$)	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), ผบบ. ผกป.	(2) 0.060	0.060
	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					
	14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของผู้ใช้ไฟ รายใหญ่	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผมม.กบล.(ก2), ผมต. ผบต.	(2) 0.200	0.200
	- มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง					
	- มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ					
	เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน					

แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง (ยกเว้นมิเตอร์ AMR) เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.2 จำนวน 12,785 เครื่อง	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสม.กบล.(ก2), ผสมต. ผสมต.	(2) 1.070	1.070
	14.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ/แรงสูง และอุปกรณ์ประกอบ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.2 จำนวน 13,650 เครื่อง	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสม.กบล.(ก2), ผสมต. ผสมต.	(2) 1.290	1.290
	14.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.2 จำนวน 61 เครื่อง	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสม.กบล.(ก2), ผสมต. ผสมต.	-	-
	14.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 14.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟภ.2 จำนวน 435,760 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด 14.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน, กฟภ.2 จำนวน 39,908 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสม.กบล.(ก2), ผสมต. ผสมต.	(2) 3.140	3.140
		กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสม.กบล.(ก2), ผสมต. ผสมต.	(2) 0.540	0.540

แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Non-Technical Loss	14.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการ ทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล.(ก2), ผมต. ผบต.	(2) 0.100	0.100
	14.10 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี ดำเนินการ ทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล.(ก2), ผมต. ผบต.	-	-
	14.11 ตรวจสอบมิเตอร์ชนิดแรงดันระหว่างเขต อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟก.2 จำนวน 6 เครื่อง - กฟอ.พนมสารคาม จำนวน 4 เครื่อง - กฟอ.สอยดาว จำนวน 2 เครื่อง	กฟอ.พสค. กฟอ.สอด.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล.(ก2), กฟอ.พสค., กฟอ.สอด.	(2) 0.001	0.001
	14.12 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จ ภายในรอบปิดถัดไป เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล.(ก2), ผมต. ผบต.	(2) 0.890	0.890
	14.13 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผمم.กบล.(ก2), ผบค., ผมต. ผบต.	-	-
	14.14 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด เป้าหมาย ทุกจุด, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.ระยอง กฟส.เพ	ม.ค.-ธ.ค.2560	กชช.(ก2), ผบค. ผบต.	-	-
	14.15 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด	กฟจ.ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กชช.(ก2),	-	-

	เป้าหมาย	ทุกสาย, รายงานทุกเดือน	กฟส.เพ		ผมต., ผบป. ผบต., ผบง.		
แผนงานที่ 1 งานพัฒนากิจกรรมคุณภาพวิชาชีพ (Quality Control)	1.1 จัดให้มีการนำเสนอผลงานกิจกรรมคุณภาพวิชาชีพ และมอบรางวัลเกียรติคุณ ระดับ กฟข. เป้าหมาย กฟก.2 จำนวน 1 ครั้ง	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2)	-	-	
	1.2 จัดทำกิจกรรมคุณภาพวิชาชีพ และนำเสนอ คณะกรรมการวิชาชีพ กฟข. ตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯกำหนด เป้าหมาย กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.แห่งละไม่น้อย กว่า 1 ผลงาน กฟก.2 ไม่น้อยกว่า 47 ผลงาน	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2), ทุกแผนก	(2) 0.420	0.420	
แผนงานที่ 2 งานพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม (Innovation)	2.1 จัดให้มีการนำเสนอผลงานนวัตกรรม และมอบรางวัล เกียรติคุณแก่กลุ่มผู้คิดค้นนวัตกรรมระดับ กฟข. เป้าหมาย 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 เป้าหมาย กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, สาขา แห่งละไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟก.2 กฟจ.ระยอง กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด	ม.ค.-มิ.ย.2560	กอก.(ก2), ทุกแผนก	(2) 0.420	0.42	
	2.3 คณะกรรมการฯ กฟข. พิจารณานำนวัตกรรมที่ ได้รับการคัดเลือก และนำเสนอขออนุมัติ รผก.(ก3)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการฯ	-	-	

	เพื่อมาขยายผล <u>เป้าหมาย</u> กฟก.2 ไม่น้อยกว่า 2 ผลงาน 2.4 ประเมินผลการใช้งานนวัตกรรมที่นำมาขยาย ผลตามข้อ 2.3 หลังจากนำมาใช้งาน 3 เดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลหลังจากนำมาใช้งาน 3 เดือน	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการฯ	-	-
--	---	-------	---------------	-------------	---	---

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับด้วยศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

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

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)	1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัด ปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. , ผวธ.(ภ3) (เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง,กฟฟ.ชั้น 1,2,3 (เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม) - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	(2) 0.300	
	1.1.3 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร <u>เป้าหมาย</u> - ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2559 (รอกำเป้าหมาย)	กฟก.2	ก.ย.-พ.ย.2560	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2		
	1.1.4 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2560	กฟก.2	พ.ย.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 กฟภ.2 ไม่น้อยกว่า 1,601 คน กฟจ.รย ไม่น้อยกว่า 150 คน 2.2 ตรวจปริมาณสารตะกั่วในเลือดแก่พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานสัมผัสสารตะกั่ว <u>เป้าหมาย</u> พนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 461 คน กฟภ.2 จำนวน 183 คน (กลุ่มเป้าหมาย พนักงานสถานีไฟฟ้า) 2.3 เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายในสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง (จัดในพื้นที่ กฟภ.1)	กฟภ.2 กฟจ.รย. กฟส.เพ กฟย.เกาะเสม็ด กฟจ.รย. กฟภ.2 กฟภ.1	ม.ค.-พ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2), ทุกแผนก ผบห. กอก.(ก2), กปป.(ก2) กฟภ.2	(2) 3.042 (2) 0.146 (2) 0.360	

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 3</u> การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น	3.1 คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ.2 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของ กฟภ.2 <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น กฟภ.2	(2)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 (3) งบอื่น ๆ	
แผนงานที่ 1 พัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผน ฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรม 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	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2), ทุกกองที่เกี่ยวข้อง	(2) 5.419	
แผนงานที่ 1 พัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงาน 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), ทุกกองที่เกี่ยวข้อง	-	-
	1.1.3 ดำเนินการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(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) งบอื่น ๆ	
แผนงานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	เพื่อจัดส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม 1.2.2 จัดทำอนุมัติจัดฝึกอบรม 1.3 จัดให้มีการทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานช่างและคนงานแต่ละด้าน เช่น งานก่อสร้าง , งานตรวจสอบมิเตอร์ , งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟก.2	เม.ย. 2560	ผปอ.กาว.(ก2)		
	1.4 เข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจา สำหรับผู้บริหาร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 31 คน - อก. , ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2560	กกก.(ก2)	(2) 0.074	
	1.5 จัดอบรมหลักสูตร " มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส " สำหรับผู้บริหาร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 88 คน	กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2560	กกก.(ก2)	(2) 0.106	

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> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	- ผจก.กฟส. , กฟย. , หผ.กป. , หผ.บต. , หผ.บง. 1.6 จัดอบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ e-Market , e-Bidding <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 47 คน - ทุกกอง , กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส. หน่วยงานละ 1 คน 1.7 จัดให้มีการศึกษาดูงานภายในประเทศ <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการศึกษาดูงานในภาพรวม กฟก.2 (รายละเอียด ประกอบด้วย เรื่องที่จะเข้าศึกษาดูงาน , ผู้เข้าร่วมศึกษาดูงาน , งบประมาณ , ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นต้น) - รายงานผลการศึกษาดูงานนำเสนอ รผก.(ก3) ภายใน 30 วัน หลังจบจากการศึกษาดูงาน	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กบญ.(ก2) กอก.(ก2)	(2) 0.143 (2) 1.000	

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> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.8 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้า ในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายและจิตวิทยา การบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2559) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 70 คน - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. , PEA Shop , กฟย. 1.9 จัดให้มีการชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มลูกค้าและ ส่วนตลาด รวมทั้งกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและการ วิเคราะห์ข้อมูลเสียงลูกค้า(สอดคล้องตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด 3) <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานละ 1 ครั้ง (ผจก. , หผ. กฟฟ.ชั้น 1,2,3 , กฟส.)	กฟก.2 กฟก.2	ม.ค.-มิ.ย.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2) กบล.(ก2)	(2) 0.198 (2) 0.278	

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	
แผนงานที่ 2 การประเมินผลความสำเร็จ การมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	1.10 จัดอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ (Lobby Manager) (สนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์ BSC องค์กร) <u>เป้าหมาย</u> หน่วยงานละ 1 ครั้ง (กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ทม./พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบส.(ก2)	(2) 0.282	
	2.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตาม กระบวนการจัดการความรู้ 2.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน จัดการ ความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1	กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.(ก2)		
	2.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญ ของหน่วยงาน (ระดับฝ่ายและหน่วยที่เทียบเท่าฝ่าย)	กฟก.2	เม.ย.-ก.ย.2560	กอก.(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) งบอื่น ๆ	
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้ (3 ฝ่าย, กฟฟ.มพย.) 2.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 2.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 องค์ความรู้ - หน่วยงานระดับฝ่ายละ 1 องค์ความรู้ (3 ฝ่าย, กฟฟ.มพย.) 2.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 2.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.2	เม.ย.-ต.ค.2560	กอก.(ก2)		
	2.1.4 ขยายผลและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไป <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 2.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.2	เม.ย.-ต.ค.2560	กอก.(ก2)		
	<u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4 2.1.5 มีการประเมินผลการจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4	กฟก.2	ต.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2)		
<u>แผนงานที่ 3</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	3.1 คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อนำเสนอเป็นสุดยอดผลดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 เรื่อง	กฟก.2	ม.ค.-ก.ย.2560	คณะกรรมการคัดเลือกผลงานการไฟฟ้าดีเด่น กฟก.2		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	