

แผนปฏิบัติการด้านสังคม

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5
- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5
- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ เป้าหมาย กฟผ.อ้อมน้อย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ก.ย.2559	จป.		
	1.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม มือชี้ปากย้ำ KYT และ Safety Talk เป้าหมาย กฟผ.อ้อมน้อย เดือนละ 1 ครั้ง ดำเนินการ สัปดาห์แรกของเดือน	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	จป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานส่งเสริมความปลอดภัย และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	เพิ่มเติม 1.2.5 จัดให้มีสถานฝึกทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าตามความเหมาะสม เป้าหมาย ทุก กฟฟ. เดือนละ 1 ครั้ง (ทุกชุดงาน)	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	จป.	-	-
	2.1 ดำเนินโครงการ "จัดระเบียบและติดตั้งคอนหลักรองรับสายสื่อสาร โดยคัดเลือกพื้นที่ ที่เป็นจุดวิกฤต รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบ และไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS เป้าหมาย จำนวน 1 งาน ระยะทาง 10 กม. - ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ฝั่งตะวันตก - หน้าเทศบาลตำบลสวนหลวง - ถนนพุทธศาค	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ก.ย.2559	ผบป.		
	2.2 ดำเนินโครงการ "ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA" เป้าหมาย - จัดอบรมนักศึกษา ปวช., ปวส. (ช่างไฟฟ้า) สถาบันละ 25 คน รวมจำนวน 375 คน กฟภ.3 จำนวน 375 คน (15 สถาบันการศึกษา) กฟภ.อ้อมน้อย จำนวน 30 คน	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ก.ย.2559	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ตรวจสอบ แนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย สถาบันละ 1,000 ครั้งเรียน จำนวน 15,000 ครั้งเรียน กฟภ.3 จำนวน 15,000 ครั้งเรียน	กฟจ.สพ. กฟส.สพน. กฟอ.อทง. กฟจ.กจ. กฟอ.ทมก. กฟส.พทน. กฟอ.บปง. กฟส.พมท. กฟภ.อ้อมน้อย				

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CG และ CSR

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5

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)

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> ติดตามและประเมินผลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	- ติดตามและประเมินผลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามโครงการหรือแผนงานด้านมาตรฐาน ISO : 26000 ในปี 2558 โดยคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ระบบ ISO : 26000 ของ กฟข. <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2559 - ครบทุกโครงการ/แผนงานด้านมาตรฐาน ISO:26000 ในปี 2558	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มิ.ย.2559	ผวต. คณะกรรมการ (ผบห.)		
<u>แผนงานที่ 4</u> พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	4.2 จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนที่สำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่า 1 กลุ่ม (จัดร่วมกับข้อ 4.1) 4.3 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 4.2 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงานหรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 4/2559	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟภ.อ้อมน้อย กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟภ.อ้อมน้อย	เม.ย.-ก.ย.2559 ต.ค.-ธ.ค.2559	ผวต ผบห. ผวต ผบห.		

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> แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	6.3 ประเมินการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ <u>เป้าหมาย</u> 1. ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ 2. ลูกค้า ผู้ใช้บริการ 3. ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม <u>หมายเหตุ</u> ตามแบบฟอร์มของ กกท.(กองกำกับดูแลกิจการที่ดี)	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.59	ผู้บริหาร สบท.		
<u>แผนงานที่ 8</u> การไฟฟ้าปรงใส	8.1 จัดตั้งการไฟฟ้าปรงใสในส่วนภูมิภาคทุกเขตภายใต้มาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าปรงใสของ กฟผ. <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง - ให้มีการตรวจประเมินภายในหน่วยงานรองรับการตรวจประเมินของคณะกรรมการ กฟผ.3	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ก.ย.2559	ทุกแผนก คณะทำงาน		
	8.2 จัดตั้ง ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ก.ย.2559	คณะทำงาน		

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 11</u> ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	- ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟภ., กฟข. และ กฟฟ. ที่สังกัด <u>เป้าหมาย</u> - ออก.ขึ้นไป และ ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด จำนวน 2,401 คน	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผู้บริหาร คณะทำงาน ผบห. ผวต.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.51
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนดปี 2559) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.	-	-
			คณะทำงานแต่ละด้าน			
		กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.		
		กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.		
		กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.		
		กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากรผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากรผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สิน ผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 4) รอข้อมูลจาก กบญ. 5.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน เป้าหมาย รายได้ค่าพาดสายสื่อสาร ไม่น้อยกว่า ปี 2558 ไม่น้อยกว่า 1.229 ล้านบาท 5.3 ดำเนินการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2560 เป้าหมาย ครบทุกต้น 100% เพิ่มเติม สอบทานเปรียบเทียบกระตบยอระหว่าง (GIS for telecom) กับรายงานการสำรวจฯ เป้าหมาย ครบทุกต้น 100%	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.ผวต. ผกส.	-	-
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มี.ค.2559	ผบป.รจก(ท) ชจก(บ) ผบป.	-	-
		กฟภ.อ้อมน้อย	ต.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.รจก(ท) ชจก(บ) ผบป.	-	-
		กฟภ.อ้อมน้อย	ต.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ผบป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	5.4 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 รอข้อมูลจาก กบญ.	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต.ผปป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนห่างไกล (คฟก.) - งบโครงการที่ได้รับจัดสรรในปี 2559	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	รจก(ท)		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ผกส.		
	7.1 ดำเนินการจัดซื้อพัสดุให้เพียงพอกับความต้องการ โดยใช้ผลรวมทุกงบทุกงานที่ได้รับจัดสรร เป้าหมาย ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุตามแผนจัดสรรงบประมาณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	กฟภ.อ้อมน้อย	เม.ย.-มิ.ย.2559	ผกส.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

- ร้อยละ 30,101 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

- รอคักเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
(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)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> รอคักเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการทำ Time Confirm	- เร่งรัดการทำ Time Confirm ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน <u>เพิ่มเติม</u> กรณีมีการเบิกค่าล่วงเวลาให้แนบเอกสาร Time Confirm ทุกครั้ง <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน	ฝบก.,ฝปค. กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกส. ผมต. ผปป.	-	-
		ฝบก.,ฝปค. กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบท. ผกส. ผมต. ผปป.		

แผนปฏิบัติการด้านการเงิน

แผนปฏิบัติการด้านลูกค้า

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- รอคค่าเป้าหมาย

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในไตรมาส 1/2559	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มี.ค.2559	ผวต.	-	-
	2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟผ. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA <u>เป้าหมาย</u>	กฟผ.อ้อมน้อย	เม.ย.-ส.ค.2559 รอเป้าหมาย	ผวต. ผบค.,ผบท.,ผบป.	(2) 0.044	0.044
	- กฟผ.ชั้น1-3 ดำเนินการสำรวจ - กบล.(ก๓) วิเคราะห์และสรุปผลระดับ เขต และแจ้ง ผวธ.(ภ3)	กฟผ.อ้อมน้อย	เม.ย.-พ.ค.2559 มิ.ย. 2559	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.3.2 ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ใช้บริการดังนี้ (แบบสอบถามปกติ และ/หรือ e-Form ส่งเมลล์ให้ลูกค้ากรอกประเมิน) - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มเติม - สุ่มเพิ่มเติมหลังจากพบว่าได้รับการตอบกลับทางไปรษณีย์น้อย เป้าหมาย สุ่มเพิ่มเติม กฟฟ. ที่มีการตอบกลับน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.	(2) 0.012	0.012
	2.3.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	- รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.25 เพิ่มเติม - รายงานผลระยะเวลาการรอคอยในการชำระค่าบริการ ทุกเดือน 2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 2.3 ทั้งหมด เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กำหนดรูปแบบการวิเคราะห์ รายงาน - กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและการติดตามข้อมูลย้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.00 เป้าหมาย รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวมการไฟฟ้าสังกัด) รายงานผลการปรับปรุงฯ ทุกไตรมาส	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป. กบล. กรท. ผวต. 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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	3.1 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการให้บริการและการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 3.1.1 การขอใช้ไฟ 3.1.2 การชำระค่าไฟฟ้า 3.1.3 การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - กบล.(ก๓) เร่งรัดติดตามการกำหนดแนวทางของ ผวธ.(ก3) พร้อมถ่ายทอดแนวทางการประเมินประสิทธิผล ตามที่ ผวธ.(ก3) กำหนด - กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจ - กบล.(ก๓) ประเมินประสิทธิผลและรวบรวมส่ง ผวธ.(ก3)	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ก.ย.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 เม.ย.-มิ.ย.2559 เม.ย.-มิ.ย.2559	ผบค.,ผบท.,ผบป.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง พร้อมรายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน <u>เพิ่มเติม</u> 4.2 พัฒนาระบบการให้บริการและขยายผล Happy Care <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อศึกษาแนวทาง กำหนดรูปแบบ พร้อมจัดทำคู่มือการให้บริการ Happy Care - ถ่ายทอดคู่มือ/แนวทางการบริการ Happy Care ให้ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการและสรุปผล	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.ชจก(บ)	-	-
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ก.พ.2559 มี.ค.2559 มี.ค.-ธ.ค.2559	ผวต. 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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ยกระดับการให้บริการธุรกิจเสริม	5.1 พัฒนาหลักเกณฑ์/แนวทางการให้บริการด้านธุรกิจเสริม เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาธุรกิจเสริม - ทบทวน/ปรับปรุง และขออนุมัติแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ดูแลหน่วยธุรกิจ (CCP) - ทบทวน และเสนอเพื่อพิจารณาขออนุมัติหลักเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่าย/ปริมาณงาน และแนวทางการให้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร (Service Package) - ประชาสัมพันธ์การให้บริการธุรกิจเสริม เช่น Service Package, PQ, ขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค..2559 ม.ค. 2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค..2559	คณะทำงาน ผบค. ผบป. ผบท. ผวต.	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ด้านลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

4. เป้าหมาย

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

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- รอคค่าเป้าหมาย

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. 2.1.1 ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.มาใช้ในการดำเนินงาน เป้าหมาย - มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ครบทุกกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายใน ไตรมาส 1 2.1.2 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	คณะทำงาน ผู้บริหาร ทุกแผนก 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	รวม (ล้านบาท)
	2.2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.,ผมต.,ผกส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) <u>เป้าหมาย</u> - กบล. (ก๓) ติดตามเร่งรัด รูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ จาก ฝวธ.(ก3) - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ.ทุกแห่ง 2.4 พัฒนากิจกรรมบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> - กบล. (ก๓) ติดตามเร่งรัด กำหนดรูปแบบและแนวทางของ Lobby Manager จาก ฝวธ.(ก3) - กฟฟ. 1-3 ดำเนินการ - กบล. (ก๓) สรุปผล	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 เม.ย.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 เม.ย.-ธ.ค.2559 เม.ย.-ธ.ค.2559	ผบค.,ผบป.,ผมต. ผบค.,ผบป.,ผมต. หัวหน้าสายงาน ผู้บริหาร,ซจก(บ) ผู้รับมอบหมาย	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 2 ราย	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต.,ผบป.	(2) 0.405	0.405
	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 2 ราย	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต.,ผบป.	(2) 0.176	0.176

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)
	3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 109 ราย	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มี.ค.2559	ผวต. คณะทำงาน KAM		
	- ปรับปรุงเพิ่มจำนวนลูกค้ารายสำคัญ ตามหลักเกณฑ์ ปีละ 1 ครั้ง	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มี.ค.2559	ผวต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี (รวมถึงสื่อสารผ่านช่องทาง โครงการ Happy Care) 3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กพฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กพฟ.	กพฟ.อ้อมน้อย กพฟ.อ้อมน้อย กพฟ.อ้อมน้อย กพฟ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	คณะทำงาน KAM ผวต. คณะทำงาน KAM ผวต. ผวต.	(2) 0.306	0.306

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)
	3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 250 ราย กฟผ.3 จำนวน 250 ราย *เป้าหมาย กฟผ.อ้อมน้อย จำนวน 38 ราย 3.3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงานเยี่ยมเยือนลูกค้าประจำปี หรือลูกค้าที่จำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ (รายชื่อลูกค้าต้องไม่ซ้ำกับข้อ 3.3.1 และ 3.3.2) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 45 ราย	กฟผ.อ้อมน้อย กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผด. คณะทำงาน KAM ผด. คณะทำงาน KAM	(2) 0.300 (2) 0.405	0.300 0.405

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)
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ชจก(บ)		
	3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส - เพิ่มการสื่อกลับผู้ลงทะเบียนรับ SMS กฟผ.ชั้น 1-3 ละ 25 ราย/เดือน	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน	4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ เป้าหมาย 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - 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 2) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผวต.		

แผนปฏิบัติการด้าน
กระบวนการภายใน

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- Inventory Turnover
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

4. เป้าหมาย

- 2.05 รอบ/ปี
- ร้อยละ 90

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- Inventory Turnover
- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

7. เป้าหมาย

- 2.05 รอบ/ปี
- ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การบริหารพัสดุ	1.1 เร่งรัดการเบิกจ่ายพัสดุ - จัดทำรายงานการโอนพัสดุเข้า Real Project Stock แจ้ง ทุก กฟฟ. ภายในวันที่ 10 ของเดือน ถัดไป เพื่อเร่งรัดการเบิกจ่ายพัสดุเข้างาน เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟก.3 ไม่น้อยกว่า 2.05 เท่า	กฟก.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก		
	1.2 ลดมูลค่าพัสดุไม่เคลื่อนไหวหรือเคลื่อนไหวช้า เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 30% ของยอดสำรวจ พัสดุไม่เคลื่อนไหว	กฟก.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบบ. ผกส. ผบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 แผนงานปิดงานก่อสร้าง	2.1 งานปิดงานก่อสร้าง (งบ P) ตั้งแต่ปี 2557 ลงไป - ตั้งคณะทำงาน - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงาน ตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย ร้อยละ 90 ตามแผนงาน	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ทุกไตรมาส	ผกส ผปบ. ผมต.	(2) 0.100	0.100

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559

ด้านกระบวนการภายใน

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มี
ประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

- 5.49 ครั้ง/ราย/ปี
- 1.852 ครั้ง/ราย/ปี
- 170.17 นาที/ราย/ปี
- 28.469 นาที/ราย/ปี
- ร้อยละ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มี
ประสิทธิภาพและทั่วถึง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 3 เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 3 เมืองใหญ่
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)
- การขยายเขตการบริการไฟฟ้า

7. เป้าหมาย

- ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

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	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายระยะที่ 7 (คสจ.7)	- ก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง เป้าหมาย ทุกวงจร-กม., รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.3 จำนวน 110.992 วงจร-กม. (เอกสารแนบ1) ZONE 1 = 10.155 วงจร-กม. อมณ. 1 งาน 2 วงจร-กม. บริเวณสถานีอ้อมน้อย 4 ถึง ถนนพุทธมณฑลสาย 4 เพิ่มเติม - แจ้งความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. - ประสานงานในการจัดหาพัสดุ และจัดสรรให้กับ กฟฟ. เป้าหมาย ประสานงานและจัดสรรให้กับ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.ตามความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS)	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค. 2559 ม.ค-ธ.ค. 2559	ผกส. ผกส. ผกส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 (คพฟ.3)	3.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟภ.อ้อมน้อย., รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.อ้อมน้อย จำนวน 128.57 วงจร-กม. ZONE 1 = 37.628 วงจร-กม. อมน. 3 งาน 6.615 วงจร-กม. - แยกอนามัยกระทุ่มล้มถึงหมู่บ้านปริญญาดิษฐ์(1.170 วงจร-กม.) - หมู่บ้านสิวารัตน์ ถึงถนนพุทธมณฑลสาย 4 (2.390 วงจร-กม.) - ช่วงบริษัทแมรี่ ถึงซอยศาลาโถมอญ (3.055 วงจร-กม.) เพิ่มเติม - แจ้งความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. - ประสานงานในการจัดหาพัสดุ และจัดสรรให้กับ กฟฟ. เป้าหมาย ประสานงานและจัดสรรให้กับ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.ตามความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) 3.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นเคเบิลใต้ดิน ระบบ 22 เควี. เป้าหมาย กฟภ.อ้อมน้อย 7 งาน รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.3 จำนวน 11 วงจร-กม. กฟภ.อมน. จำนวน 7 งาน 9.220 วงจร-กม.	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค-มี.ค. 2559 ม.ค-ธ.ค. 2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกส. ผกส. ผกส. ผกส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟผ. - ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	-ช่วงข้ามถนนพุทธมณฑลสาย 5 บริเวณหมู่บ้านตลาดกรณ (2 จุด) -ช่วงข้ามถนนพุทธมณฑลสาย 5 บริเวณหน้าสถานีอ้อมใหญ่ 2 (1 จุด) -ช่วงข้ามถนนพุทธมณฑลสาย 5 บริเวณปากทางเข้าวัดดอนหวาย (1 จุด) -ช่วงข้ามถนนเพชรเกษม บริเวณหน้าหมู่บ้านพงษ์ศิริชัยสุดเขต กฟผ.3 -ช่วงข้ามถนนพุทธสาคร บริเวณหน้าร้านอิมปลาเฝ้า (1จุด) -ช่วงข้ามถนนพุทธสาคร บริเวณสะพานคลองภาษีเจริญ (4จุด) -ช่วงข้ามถนนพุทธสาคร บริเวณสะพานบ่อปลาเงินจิง (2จุด) เพิ่มเติม - แจ้งความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. - ประสานงานในการจัดหาพัสดุ และจัดสรรให้กับ กฟฟ. เป้าหมาย ประสานงานและจัดสรรให้กับ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.ตามความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) 4.4 ประสานงานแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อให้ค่าดัชนีมีความเชื่อถือได้ เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย, รายงานทุกไตรมาส	กฟผ.อ้อมน้อย กฟผ.อ้อมน้อย กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค-มี.ค. 2559 ม.ค-ธ.ค. 2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกส. ผกส. ผปบ.		

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 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	9.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 9.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี เป้าหมาย ฝปบ.ดำเนินการแจ้ง กบส. แล้ว ม.ค. 2559 9.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี เป้าหมาย ทุกเครื่องตามแผน, รายงานทุกไตรมาส (จำนวน 600 เครื่อง) (1 เฟส 10 เครื่อง 3 เฟส 590 เครื่อง) เพิ่มเติม ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย - ดำเนินการตามแผนงาน Maintenance Policy เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.2559	ฝปบ.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.- พ.ย.2559	ฝปบ.		
แผนงานที่ 10 แผนงานลดสถิติปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เนื่องมาจากต้นไม้	10.1 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2559 เป้าหมาย ดำเนินการแล้ว ม.ค. 2559 (ตัดแบบรายครั้ง) 10.2 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการตัดต้นไม้ เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.2559	ฝปบ.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ฝปบ..กรรมการตรวจรับ		

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 11</u> แผนงานการพัฒนา Strong Grid	11.1.2 ด้านระบบจำหน่าย - ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เทียบกับ ระบบ ISU <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด - ปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง ผู้กความสัมพันธ์ กฟภ., ผู้ใช้ไฟในระบบ GIS 2 เทียบกับ ADS <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด ข้อมูลถูกต้อง 95 % - ปรับปรุงข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ ป้องกันในระบบ 22/33 KV. ได้แก่ Switch (ไม่รวม Drop Out Fuse) ระหว่างระบบงาน GIS 2 เทียบกับ แผนผังการจ่ายไฟจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟเขต <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด ข้อมูลถูกต้อง 98 % - ปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่าย งบผู้ใช้ไฟ (ยกเว้นงานหมู่บ้านจัดสรร) ในระบบ GIS 2 ของ กฟพ.จตุรรมงาน เทียบกับระบบ PS <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ กพร.กำหนด 11.4 ดำเนินการเร่งรัดการปรับปรุงศูนย์สั่งการจ่ายไฟ การไฟฟ้าหน้งานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการวิเคราะห์แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <u>เป้าหมาย</u> ทุกแห่ง รายงานทุกไตรมาส กฟภ.3 จำนวน 13 แห่ง	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย (ยกเว้น กฟอ.บพล กฟอ.กทบ กฟจ.สค.)	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต. ผมต.,ผปบ. ผปบ. ผปบ. ผปบ.รจก(ท)อมน.		

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 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย 13.1.1 ตรวจสอบโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย 604 เครื่อง รายงานทุกเดือน เกิน 75 % = 176 เครื่อง ,ต่ำกว่า 30 % = 383 เครื่อง นอกเหนือจากข้อมูลนวัตกรรม = 45 เครื่อง 13.1.2 แก้ไขกระแส Unbalance ของระบบ จำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 เป้าหมาย 12 เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่ เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) เป้าหมาย 24 เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน เดือนละ 1 เครื่อง	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผปบ. ผปบ.,ผมต. ผปบ.		

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)
	13.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2560 - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% <u>เป้าหมาย</u> ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส 4/2559 13.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 13.2.1 งานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 KV. เพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.3 ไม่มีแผนติดตั้ง Fix capa กฟภ.อ้อมน้อย ในปี 2559 <u>เพิ่มเติม</u> - แจ้งความต้องการวัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) <u>เป้าหมาย</u> กฟภ. ชั้น 1-3 และ กฟส. - ประสานงานในการจัดหาวัสดุ และจัดสรรให้กับ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> ประสานงานและจัดสรรให้กับ กฟภ. ชั้น 1-3 และ กฟส.ตามความต้องการวัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) 13.2.2 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW. <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ต.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ก.ย..2559 ม.ค-มี.ค. 2559 ม.ค-ธ.ค. 2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผปบ. ผปบ. ผปบ. ผปบ. ผปบ.		

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	13.2.3 วิเคราะห์ Technical Loss และ จัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) เป้าหมาย จำนวน 4 ฟีดเดอร์ กฟภ.3 จำนวน 4 ฟีดเดอร์	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	คณะทำงาน,รจก(ท)		
	14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของ แต่ละเขต (Cross Check) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.อ้อมน้อย ส่งเจ้าหน้าที่ร่วมกับ กฟภ.3 เดือนละ 1 ครั้ง	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		
	14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไม่เกิน 50 หน่วย เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน (มีจำนวน 150,000 เครื่อง) จำนวน 7,500 เครื่อง (ส่วนเหลือใช้การสุมถ่ายรูปจากเครื่อง PTC) (เอกสารแนบ 11)	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ผมต. คณะทำงาน		
	14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไฟชั่วคราว เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย ประมาณ 370 เครื่อง	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ผมต.		
	14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน ไตรมาสละ 900 ราย	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ผมต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ (±25%) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน ไตรมาสละประมาณ 150 ราย 14.6 งานตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้ง สับเปลี่ยนใหม่ ของ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - มิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง ประมาณเดือนละ 3 ราย - มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ ประมาณเดือนละ 3 ราย <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน 14.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ และ แรงสูง (ไม่ใช่ AMR) <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย ปีละ 487 ราย 14.8 งานตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูงและอุปกรณ์ประกอบ <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย ปีละ 1282 ราย	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบป.,ผมต.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	14.9 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ และแรงสูงที่เคยละเมิดการใช้ไฟ เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย จำนวน 2 เครื่อง 14.10 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 14.10.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย จำนวน 15921 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (2388 เครื่อง) - ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (5572 เครื่อง) - ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (5572 เครื่อง) - ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (2389 เครื่อง) 14.10.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย จำนวน 1516 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (227 เครื่อง) - ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (531 เครื่อง) - ไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด (531 เครื่อง) - ไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด (227 เครื่อง)	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต. ผมต. ผมต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	14.11 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ให้ครบทุกเครื่อง (ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR) เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย เดือนละ 8 ราย 14.12 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. (ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR) เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย 2 เครื่อง 14.13 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR จาก WEB HTTP://AMR.PEA.POWERPLUS เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย เดือนละ 110 เครื่อง 14.14 ตรวจสอบมิเตอร์ขนแดนระหว่างเขต อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย 0 เครื่อง	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		
		กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	เพิ่มเติม - ตรวจสอบมิเตอร์แบ่งแดน ระหว่าง กฟฟ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.3 จำนวน 30 เครื่อง (เอกสารแนบ 20) 14.15 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบการชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน กฟภ.อ้อมน้อย ประมาณเดือนละ 40 เครื่อง 14.16 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.อ้อมน้อย ประมาณปีละ 278 เครื่อง 14.17 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด เป้าหมาย ทุกจุด, รายงานผลทุกไตรมาส 14.18 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด เป้าหมาย ทุกราย, รายงานผลทุกเดือน	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มิ.ย.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผมต. ผมต. ผมต. ผมต. ผบป.,ผมต.ชจก(บ)		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 15 ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	15.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎร รายใหม่ที่ไม่ได้ไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกก.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส เพิ่มเติม - แจ้งความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. - ประสานงานในการจัดหาพัสดุ และจัดสรรให้กับ กฟฟ. เป้าหมาย ประสานงานและจัดสรรให้กับ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.ตามความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) 15.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คพก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกก.) ทุกสาย เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส กฟก.3 จำนวน 868 ราย (ยอดค้างเดิม) กฟภ.อ้อมน้อย ไม่มี เพิ่มเติม - แจ้งความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559	ผบค.,ผกส.,ผมต. กบญ.,ผกส. กบญ.,ผกส. ผบค.,ผกส. ผบค.,ผกส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เพิ่มเติม</u> - ประสานงานในการจัดหาพัสดุ และจัดสรรให้กับ กฟฟ. <u>เป้าหมาย</u> ประสานงานและจัดสรรให้กับ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.ตามความต้องการพัสดุที่ต้องใช้ตามรายชื่องาน (WBS) - แผนงานสำรวจระบบจำหน่ายที่มีสภาพทรุดโทรมเกิน 20 ปี ขึ้นไป . - ดำเนินการสำรวจระบบจำหน่ายที่มีสภาพทรุดโทรม <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการสำรวจและรายงานผลภายใน ไตรมาส 3 - รวบรวมรายละเอียดปริมาณงาน , งบประมาณ <u>เป้าหมาย</u> สรุปรายละเอียดปริมาณงานและงบประมาณ รายงานผลภายใน เดือน ตุลาคม	กฟภ.อ้อมน้อย กฟภ.อ้อมน้อย กวว.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.- ก.ย.2559 ต.ค.2559	ผบค.,ผกส. ผบ.รจก(ท) ผบ.รจก(ท) กวว.,ผบ.อมน.รจก(ท)		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559

ด้านกระบวนการภายใน

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่
อุปทาน

4. เป้าหมาย
- ร้อยละ 98

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน

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

7. เป้าหมาย
- ร้อยละ 98
- ระดับ 5
- ระดับ 5

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 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	1.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของแผนงาน	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-มี.ค.2559	คณะทำงาน (ทุกแผนก)	(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)
	1.2 ขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ P1-P11 ให้กับ กฟส. - กฟส. จัดตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน เป้าหมาย กฟส. จำนวน 18 แห่ง 1.5 พัฒนาระบบประเมินคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เป้าหมาย ดำเนินการตรวจ QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3	กฟส. กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	คณะทำงาน กบล. คณะทำงาน ผบ.		

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)
	1.6 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ สามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 กระบวนการ 1.7 ขยายผลการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนการบริการด้าน มิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยน หลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายคืน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 - - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับ บริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)	คณะทำงาน กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	คณะทำงาน ผบค. ผบป.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.8 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการงาน แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) <u>เป้าหมาย</u> กพฟ.ชั้น 1-3	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผปบ.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO5 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP2 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

- 5 ผลงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP1 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

- 3 ผลงาน

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 งานพัฒนากระบวนการงานและนวัตกรรม (QC)	1.2 ส่งเสริมการคิดค้นจัดทำนวัตกรรม เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟภ.อ้อมน้อย	ก.พ.-ก.ย.2559	ทุกแผนก		
	1.3 นำนวัตกรรมที่ได้รับการคัดเลือกมาขยายผล เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 2 ผลงาน	นวัตกรรม ที่ได้รับการ คัดเลือก	ก.พ.-ก.ย.2559	แผนกที่เกี่ยวข้อง		

แผนปฏิบัติการด้านเรียนรู้

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.03 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.03 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัดปี 2558 (ให้เขตพิจารณากิจกรรม) เป้าหมาย จำนวน 3 กิจกรรม กฟภ.3 จำนวน 3 กิจกรรม	กฟภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	คณะทำงาน	(2) 0.300	0.300
	1.1.4 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุขขององค์กร เป้าหมาย ภายในเดือน ธ.ค.2559	กฟภ.อ้อมน้อย	พ.ย.-ธ.ค.2559	คณะทำงาน	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	าพภ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบห.,นบช.๙ พนักงานทุกคน	(2) 2.602	2.602
	2.2 จัดอบรม/เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการ เสริมสร้างสุขภาพและป้องกันโรคให้กับ พนักงานกลุ่มเสี่ยง <u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 หลักสูตร/ตามที่ สถานพยาบาลกำหนด	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2559	กอก. (ผบห.)	(2) 0.240	0.240

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.5

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของผู้ผ่านการประเมินขีดความสามารถ
(Core Competency) และเหมาะสมกับ
ตำแหน่งงาน
- ระดับความสำเร็จของแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริหารบุคลากร ทั้งด้านการเงินและกายภาพ

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของผู้ผ่านการประเมินขีดความสามารถ
(Core Competency) และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
- ระดับความสำเร็จของแผนงานเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารบุคลากร ทั้งด้าน
การเงินและกายภาพ

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความสามารถหลักของพนักงานเพื่อขับเคลื่อน กลยุทธ์	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผน ฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรม ประจำปีของหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตาม แผนฝึกอบรมทั้งหมด	กฟผ.อ้อมน้อย	ม.ค.-ธ.ค.2559	กอก. ทุกแผนก ผบห.	(2) 4.635	4.635

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การประเมินผลความสำเร็จการ มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	2.1 เข้าร่วมโครงการพัฒนาความรู้เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ตามที่ กพค. กำหนดใน กิจกรรมดังนี้ 2.1.1 เทคนิคการจับความรู้ (Knowledge Elicitation Technique) 2.1.2 การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ความรู้ (KMS for Knowledge Sharing) 2.1.3 งานวันแห่งการจัดการความรู้ (Knowledge Management Day : KM DAY) 2.1.4 งานมหกรรมการแสดงผลงานการจัดการ ความรู้ของ PEA (PEA KM Showcase) 2.1.5 การสัมมนาค้นหาหัวข้อความรู้ (Knowledge Audit Seminar) 2.1.6 การพัฒนาเทคนิคการสอนงาน (Coaching Technique) 2.1.7 การติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ของ PEA (Knowledge Management Assessment) เป้าหมาย จำนวนผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนพนักงานที่จะต้องเข้าร่วมโครงการ	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2559	รจก(ท) 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) งบอื่น ๆ	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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	<u>เพิ่มเติม</u> 2.2 ดำเนินการจัดการความรู้ และติดตามผลตามแผนการจัดการความรู้ กฟก.3 ประจำปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> ผลดำเนินการตามแผนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	ทุกหน่วยงาน	ม.ค.-ธ.ค.2559	กอก.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 พัฒนาเพิ่มศักยภาพการพัฒนารายบุคคลและการมอบหมายงาน	3.1 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) 3.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) 3.1.2 จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ครอบคลุมบุคลากรระดับ รฝ., อก. และ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 - จัดประชุมชี้แจงแนวทางการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลรายบุคคล (IDP) - รวบรวมแผนพัฒนารายบุคคลรายบุคคล (IDP) (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด) ให้สอดคล้องตามการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร (Core Competency)	กฟก.3 กฟฟ.ชั้น1-3 ทุกฝ่าย ทุกกอง กฟก.3 กฟฟ.ชั้น1-3 ทุกฝ่าย ทุกกอง	ม.ค.2559 ม.ค. 2559 ม.ค.-มี.ค.2559 เม.ย.-มิ.ย.2559	ผบห. ผบห. ผบห. ผบห.	- (2) 0.019 -	- 0.019 -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติทั้งแก่บุคลากรและหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	- ติดตามประเมินผลตามแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ระดับ รฝ., อก. และ ผจก. กพฟ.ชั้น 1-3 และสรุปผลทุกหน่วยงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 32 คน *ระดับ รฝ., อก. และ ผจก. กพฟ. ชั้น 1-3 - คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่นของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 เรื่อง	กพฟ.ชั้น1-3 ทุกฝ่าย ทุกกอง ทุกหน่วยงาน	เม.ย.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบห. ผบห.	- -	-

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