

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล

เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

Sustainability & Good Governance

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.

(Disabling Injury Index : √DI)

4. เป้าหมาย

- คะแนนระหว่าง 80-100

(ติดอันดับ 1 ใน 5 ของ

รัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)

- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1081
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)

- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.

(Disabling Injury Index : √DI)

7. เป้าหมาย

- คะแนนระหว่าง 80-100

(ติดอันดับ 1 ใน 5 ของ

รัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมิน)

- ไม่เกินค่าดัชนี 0.1081

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าโปร่งใส	1.1 จัดส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการอบรมแนวทางการอบรมแนวทางการดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. และการประเมินผล เป้าหมาย ภายในไตรมาส 1	กฟอ.นช. กฟส.พมช.	ม.ค.-มี.ค.2561	ผบห. ธุรการ		
	1.2 ดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใสตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. 4 มิติ 5 ด้าน เป้าหมาย ผ่านการตรวจประเมินของเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด 90% ขึ้นไป จากผู้ตรวจสอบของแต่ละหน่วยงานเป็นรายไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	คณะทำงานฯ		
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงานเข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟอ.นช. กฟส.พมช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	คณะทำงานฯ		

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> เสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรม กฟภ. (ตามหนังสือ สรก.(ท)10/2560 ลว. 13 ม.ค.2560)	2.1 เข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" และวัฒนธรรม กฟภ. ตามคู่มือการเสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมของ กฟภ. (TRUST+E) <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบห. ธุรการ		
<u>แผนงานที่ 3</u> เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	3.1 เข้าร่วมกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักด้าน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Soft Control) ให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมชี้แจง, แจกสื่อ/คู่มือ เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน (แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3)	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ก.ย.2561	ผบห. ธุรการ		
<u>แผนงานที่ 4</u> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 จัดส่งรายชื่อพนักงานเข้ารับการอบรม เพื่อทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> ครบ 100% ตามที่ กฟภ.3 กำหนด (แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2)	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มิ.ย.2561	จป.นช. จป.พมท.		

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)
	4.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 4.2.1 ชุตก่อสร้าง ขยายเขต ชุตแก๊พ และชุตบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงาน กรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ข้อตรกรวด) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่ จป. ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย <u>เป้าหมาย</u> ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน โดยรายงานในกลุ่มไลน์ Safety Hub 4.2.2 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความย้าเตือน การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับ ได้รับทราบ (รวม กฟส.พุทธมณฑล) <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ภายในไตรมาส 3) (แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3) 4.2.3 ดำเนินการตรวจสอบการพาดสายสื่อสาร และอื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผล <u>เป้าหมาย</u> 1) จัดทำแบบฟอร์มตรวจสอบพาดสายสื่อสาร และอื่น ๆ ภายในเดือน ม.ค. 2561 2) ตรวจสอบสายสื่อสารในพื้นที่รัศมี 5 กม. บริเวณด้านหน้า สนง.กฟพ. 1-3 และ กฟส. ตามแบบฟอร์ม พาดสายสื่อสารและอื่น ๆ เปรียบเทียบข้อมูลในโปรแกรม TAMS หากมีส่วนที่เกินมาตรฐาน ให้แจ้งเรียกเก็บค่าปรับตามระเบียบ กฟภ. (ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3)	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.- ก.ย.2561 ม.ค. 2561 ก.พ.-ก.ย.2561	จป.นช. จป.พมท. จป.นช. จป.พมท. ผบป. ผกป. ผบป. ผกป. ผบป. ผกป.		

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)
	4.2.4 จัดส่ง จป. เข้าร่วมศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอกที่เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยที่ดี <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ไตรมาส 2) 4.2.5 ฝึกทบทวนการปฏิบัติงานในลานฝึกตามกิจกรรมที่ กฟก.3 กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ฝึกซ้อม อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมรายงานผล กวว.(ก3)(ก.3) รายไตรมาส 4.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน 4.3.1 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ไม่ปลอดภัย และดำเนินการ/จัดทำแผนงานปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชน <u>เป้าหมาย</u> จัดทำทะเบียนคุม จัดทำแผนงาน และรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	เม.ย.-มิ.ย.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	จป.นช. จป.พมท. จป.นช. จป.พมท. ผปบ. ผกป.		

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 งานส่งเสริมความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และการติดตั้งอุปกรณ์ ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	5.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสาร โดยให้คัดเลือกพื้นที่ ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่น ๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สายกระจาย (Drop Wire) ที่ใช้งานได้ และไม่ได้ใช้งาน (สายตาย) เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความ ไม่ปลอดภัยต่อสังคม และชุมชน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS (แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3) เป้าหมาย กฟอ.นครชัยศรี (ไม่น้อยกว่า 20 กม.) - ตั้งแต่ถนนเพชรเกษมขาเข้า กทม. ชนแดน กฟจ.นครปฐม และ กฟอ.สามพราน ระยะทาง 10 กม. - ตั้งแต่ถนนเพชรเกษมขาเข้านครปฐมชนแดน กฟอ.สามพราน ถึงโค้งกรมป่าไม้ ระยะทาง 6 กม. - บริเวณ 4 แยกไฟแดง อ.นครชัยศรี - แยกถนนเพชรเกษม ระยะทาง 4 กม. กฟส.พุทธมณฑล (ไม่น้อยกว่า 8 กม.) - ตั้งแต่สถานีไฟฟ้าพุทธมณฑล 2 ถึง จุดแบ่งเขต กฟอ.นครชัยศรี ระยะทาง 8 กม. 5.2 จัดระเบียบสายสื่อสารรื้อถอนสายที่ไม่ได้ใช้งาน (สายตาย) ออกจากเสาไฟฟ้าหน้าหน่วยงานราชการ เช่น ศาลากลางจังหวัด, ที่ว่าการอำเภอ ฯลฯ (กฟฟ.ละ 1 แห่ง) สำหรับ กฟฟ.ที่ไม่มี ที่ว่าการอำเภอ/ศาลากลางจังหวัด ให้พิจารณาตามความเหมาะสม เป้าหมาย แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 กฟอ.นครชัยศรี 1. บริเวณที่ว่าการอำเภอนครชัยศรีและส่วนราชการ ระยะทาง 3 กม. กฟส.พุทธมณฑล 1. โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัยนครปฐม 2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ศาลายา)	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-ก.ย.2561	ผบป. ผกป. ผบป. ผกป.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล

เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

Sustainability & Good Governance
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 Stakeholder Engagement
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.
4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 Stakeholder Engagement
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.
7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3/2561 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ก.ย.2561	ผวต. ผบต.		
<u>แผนงานที่ 2</u> เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบรรษัทภิบาล และมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร	2.1 จัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตร ความรู้ ความ เข้าใจระบบมาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่ เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น งานด้าน สายสื่อสารและงานด้าน CSR อื่น ๆ (ผู้บริหารและพนักงาน และหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2561) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 80 คน (ไตรมาส 1)	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มี.ค.2561	ผบพ. ธุรการ		

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 (ไตรมาส 1) 1) เข้ารับการสานเสวนากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้าง ตามที่ กฟผ.3 กำหนด 2) จัดสานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และอื่น ๆ) 3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2562 เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย ของแผนงานหรือโครงการฯ (ภายในไตรมาส 4/2561)	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มี.ค.2561	ผบบ.,ผวต. ผกป.		
แผนงานที่ 4 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	4.1 ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟช. และ กฟฟ.ที่สังกัด เป้าหมาย พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต. ผบต.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
Sustainability & Good Governance

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
-

4. เป้าหมาย
-

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
-

7. เป้าหมาย
-

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> การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ	1.1 ส่งเสริมการใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ <u>เป้าหมาย</u> แต่ละหน่วยงานมีปริมาณการใช้กระดาษ ลดลงตามที่ กฟผ. กำหนด และรายงานผลการใช้กระดาษ ตามเกณฑ์ประเมิน SEPA หมวด 1 ตัวชี้วัด 1.9.1 (กระดาษ) รายไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบห. ธุรการ		
<u>แผนงานที่ 2</u> ตรวจสอบวัดพลังงานให้กับหน่วยราชการ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	2.1 ดำเนินการตรวจวัดพลังงานให้กับหน่วยราชการ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาส 2	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ผвт. ผบต.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (EP)
- ค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

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

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 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า เป้าหมาย - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนด ปี 2561) - ประเทรชาชการ ไม่เกินร้อยละ 197 - ประเทรฐรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเทรเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเทรเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 63 4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้เดือน ก.ย. 2559 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ เป้าหมาย ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ถึงอัยการสูงสุดภายใน 2 ปี นับแต่วันจดหน่วย	กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง.		
แผนงานที่ 5 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด	- เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน - ตั้งหนี้และเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้าจากการปรับปรุง เป้าหมาย ดำเนินการปรับปรุงและตั้งหนี้ให้ครบถ้วนภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561 ทุกเดือน	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)
แผนงานที่ 6 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่รวมงานส่วนกลาง เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) สูงกว่าค่าเฉลี่ยปี 2558-2560 ที่ 5%	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบต.		
	6.2 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท)	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผвт. ผบต.		
	6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2561 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2560 ให้ครบถ้วน เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1 - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-มิ.ย.2561 ก.ค.-ก.ย.2561	ผปบ. 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)
เพิ่มเติม แผนงานที่ 7 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	6.4 สํารวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2562(เปรียบเทียบกับระบบ TAMS) เป้าหมาย ครบทุกต้น 100% - เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท	ต.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป.		

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 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด เป้าหมาย ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) ประกอบด้วย 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.) - งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบบิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.LH) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.05) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2561 (ภายในไตรมาสที่ 2) เพิ่มเติม <u>- งบซ่อมทดแทนอุปกรณ์ชำรุด MR2000</u> 2. งบลงทุนที่ให้เป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการพัฒนาระบบสายส่งและจำหน่ายระยะที่ 1 (แผน 3 และ 4) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนทางไกล (คฟก.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางเกษตรกรรมระยะที่ 2 (คชก.2) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2561 (ภายในไตรมาสที่ 2)	กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	กฟอ.นครชัยศรี ผบห. ผบห. ผกส.,ผกป. ผมต.,ผบต. ผกส.,ผกป. ผกส.,ผกป. ผกส.,ผกป. ผกส.,ผกป. ผกส.,ผกป. ผกส.,ผกป. ผกส.,ผกป.		

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 9 ความสำเร็จในการจัดซื้อวัสดุ	- ดำเนินการจัดซื้อวัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอ กับความต้องการทุกงบทุกโครงการ <u>เป้าหมาย</u> - มีสถานะ C3 ไม่เกิน 5% ของงานระหว่างก่อสร้างทุกงบ ทุกโครงการ สถานะเฉพาะ สถานะระหว่างดำเนินการ (REL) และสถานดำเนินการแล้วเสร็จทางด้านเทคนิค (TECO)	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบท.,ผคค.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- ไม่มากกว่า 32,029 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 ค่าเป้าหมาย ปี 2560 ระดับ4 = 94.24%	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ผบง.	-	-
	1.3 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) <u>เป้าหมาย</u> ค่าเป้าหมาย ปี 2560 ระดับ4 = 94.24%	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	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> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm)	- เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน 1.รายงานผลการดำเนินงาน 2.บันทึก/เร่งรัดการทำ Time Confirm ไม่น้อยกว่า80% ของค่าควบคุมงาน	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผปบ. ผกส. ผมต. ผกป.,ผบต.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.41
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.33
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)
- ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.41
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.33
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟัง เสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของ ลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้ 1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน 29 ราย 1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านทาง website ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และ <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 ราย - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จัดส่ง SMS ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จัดส่ง SMS ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จัดส่ง SMS ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผล/วิเคราะห์ผล ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	เม.ย.-มิ.ย.2561	ผบค. ผบต.		
		กฟอ.นช. กฟส.พมท.	เม.ย.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบต.		

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)
	1.2.4 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่อง ประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 1.2.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของ จำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 1.2.4.2 มีการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับ ลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่า ระดับ 4 (จากการกดประเมิน 1,2,3) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback เป้าหมาย - กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 50 ราย - กฟฟ.1-3 สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง และสรุป วิเคราะห์ในภาพรวมปีละ 2 ครั้ง (ครั้งที่ 1 ภายใน 30 มิย. 61 ครั้งที่ 2 ภายใน 15 ธ.ค. 61 หมายเหตุ หากจำนวนที่กดประเมิน 1,2,3 ไม่ครบ 50 ราย สามารถนำรายที่กดประเมินระดับ 4 มาวิเคราะห์รวมด้วยได้	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป.		
		กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. นกง.9		

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)
	1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - (1) กฟฟ.1-3 , กฟส. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-004 ทุกครั้ง และสรุปรวบรวมลงในแบบฟอร์ม VOC-60-003 , VOC-60-001 ทุกไตรมาส - (2) กฟฟ.1-3 , กฟส. นำข้อมูลจากข้อ (2) ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวต. ผบต. FM.		

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 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส 2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค.		
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และบริหารจัดการ (เฉพาะด้านลูกค้า)	3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10-15% จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด เป้าหมาย - กชข.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ภายใน ก.พ. 2561 - <u>กบล.(ก3) สรุปรวบรวมข้อมูลจัดส่งให้กับคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรกิจเสริม ด้านงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ (CO2.2)และงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าภายใน (SERVICE PACKAGE) และการสูญเสียลูกค้าจาก SPP (ตามคำสั่ง กฟผ.3 ที่ 108/2560 ลว. 9 พ.ย. 2560) เพื่อจัดทำแผนการตลาดเชิงรุกพร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับกลุ่มลูกค้าตามเป้าหมาย</u> - <u>คณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรกิจเสริมฯ สรุปผลการดำเนินงานรายงานแจ้ง อช.ก.3 ทราบ ทุกไตรมาส</u>	กฟอ.นช.	ม.ค.-มี.ค.2561	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 4 พัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	4.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต ตามแบบฟอร์มที่ กรท.(ก3) กำหนด พร้อมรายงานผลให้ กบล.(ก3) ทราบ ทุกเดือน	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค.		
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กฟอ.นช. กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	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 5 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	5.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2561 เป้าหมาย กฟส.พมท.	กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบต.		
	แผนงานที่ 6 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการ ให้บริการ	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค.		
	6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งาน บริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อม ชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอก เขตเมืองไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของผู้ขอใช้ บริการนอกเขตเมือง	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบต.		

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 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	6.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.1-3 จำนวน 16 แห่ง - กฟฟ.1-3 รายงานผลการตรวจประเมินภายใน ปีละ 2 ครั้ง (ครั้งที่ 1 ภายในไตรมาส 1 ครั้งที่ 2 ภายในไตรมาส 4) ผ่านระบบ Website ของหน่วยงานตนเอง	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค.		
	6.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง <u>เป้าหมาย</u> - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ จำนวน 9 แห่ง (ประกอบด้วย กฟส. ที่เป็นอาคารใหม่ 2 ชั้น และ กฟส. ที่ปรับปรุง Front Office ให้บริการตามรูปแบบใหม่) - กบล.(ก3) ร่วมกับ กฟส. ประเมินตนเองให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน GECC (จำนวน 26 ข้อ) (ภายในเดือน ม.ค. 2561) - กบล.(ก3) ร่วมกับ กฟส. เป้าหมายจัดทำใบสมัครส่งเข้าประกวด (ภายในเดือน ก.พ. 2561) - กฟก.3 ร่วมกับ ผวธ.(ก3) ตรวจประเมิน (ไตรมาส 2) - คณะกรรมการ GECC ของ สปน. ตรวจประเมินเพื่อให้การรับรอง (ไตรมาส 3)	กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.2561 ก.พ.2561 เม.ย.-มิ.ย.2561 ก.ค.-ก.ย.2561	ผบต. คณะทำงานฯ		

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)
	6.5 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย <u>-ขยายผลการดำเนินการ Front Managerไปยัง กฟส.ทุกแห่ง ในปี 2561</u> - รายงานผลดำเนินการ กฟฟ.1-3 ทุกแห่งทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ผวธ.(ภ3)กำหนด) 6.6 จัดส่งพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง (ปตท./ธนาคาร/ทรู สนง.ใหญ่) 6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด เป้าหมาย ทุก กฟฟ. จุฬารวมงาน , ทุก กฟส. ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน ตามขั้นตอน อนุมัติ รผก.(ทส.) รักษาการแทน ผวก. ลงวันที่ 22 ส.ค. 2560 ต่อท้ายหนังสือ สรก.(ภ3) 583/2560 ลว. 18 ส.ค. 2560 และ รายงานผลทุกเดือนตามแบบฟอร์มที่กำหนด	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย. 2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบต. ผบต. ผบค. ผบท. ธุรการ ผบค. ผบต.		

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>แผนงานเพิ่มเติม</u>						
<u>แผนงานยกระดับคุณภาพบริการของ กฟภ.3</u>						
<u>แผนงานที่ 1</u> ยกระดับบริการงานแก้ไขไฟฟ้า ขัดข้องของ กฟภ.3 ปี 2561	1) แจ้งข้อมูลแผนดับไฟและไฟดับ ให้ PEA Call Center 1129 1.1 กรณีแผนดับไฟ - กฟฟ.1-3,กฟส.,กฟย. แจ้งแผนดับไฟ ใน www.pea.co.th ทุกเหตุการณ์ 1.2 กรณีไฟดับ - แจ้งเหตุการณ์ไฟดับให้ PEA Call Center 1129 ผ่านช่องทางโทร. 9898 2) เหตุการณ์ไฟดับ (Drop Out Fuse/หม้อแปลง) กฟฟ.1-3,กฟส.,กฟย. - ดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> -กรณีแผนดับไฟ แจ้งแผนงานดับไฟใน website ทุกเหตุการณ์ -กรณีไฟดับ แจ้งให้ PEA Call Center 1129 ทราบทุก เหตุการณ์ ผ่านช่องทางการโทร 9898 4) สํารวจและประเมินความพึงพอใจ งานบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง สำหรับผู้ใช้ไฟที่โทรแจ้งผ่านห้องเวร กฟฟ.1-3,กฟส.,กฟย. <u>เป้าหมาย</u> สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจลูกค้าทุกราย ที่แจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องผ่านห้องเวรแก้ไขไฟ	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบบ. ผกป. ผบบ. ผกป. FM นกก.9		

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 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ	2.1 กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบงานจดหน่วย พร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า 2.1.1 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้องให้กับพนักงานและตัวแทนจดหน่วย ทุกคน เป้าหมาย พนักงานและตัวแทนจดหน่วยทุกคน ได้รับทราบ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานที่กฟภ.กำหนด 2.1.2 จัดทดสอบให้ความรู้กับตัวแทนจดหน่วย พร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า เป้าหมาย ตัวแทนจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าที่ยัง ไม่ผ่านเกณฑ์ที่ กฟภ.3 กำหนด และตัวแทนรายใหม่ ต้องผ่านการทดสอบทุกคน และออกใบ Certificate รับรอง 2.1.3 เวียนย้าหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยว กับงานจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า เป้าหมาย ให้พนักงาน และตัวแทนที่เกี่ยวข้องสามารถ ทบทวนหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และ ทั่วถึง	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-มี.ค.2561	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. 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)
	2.2 แนวทางการพัฒนาระบบงานตัด-ต่อมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย 2.2.1 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของ กระบวนการงดจ่ายไฟ ด้วยระบบ DMSx 4.0 ให้กับ พนักงาน และผู้รับจ้าง ฯ เป้าหมาย ให้พนักงาน และผู้รับจ้าง ฯ ทุกคน ได้รับ ทราบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง 2.2.2 จัดทดสอบความรู้ของผู้รับจ้าง ฯ ที่ยังไม่ ผ่านเกณฑ์ที่ กฟผ.3 กำหนด เป้าหมาย ผู้รับจ้าง ฯ รายเดิมที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ และผู้รับจ้างฯ รายใหม่ ต้องผ่านเกณฑ์ที่ กฟผ.3กำหนด และออกใบ Certificate รับรอง 2.2.3 ขยายผลโปรแกรม DMSx 4.0 ผ่าน Mobile Application เป้าหมาย ผู้รับจ้าง ฯ ทุกคน ต้องดำเนินการการ งดจ่ายไฟฟ้ารายย่อยโดยโปรแกรม DMS 4.0 ผ่าน Mobile Application	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มิ.ย.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561 ม.ค.2561	ผบป. ผบง. ผบป. ผบง. ผบป. ผบง.		

- | | |
|---|-----------------------------|
| - ความพึงพอใจของลูกค้า | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37 |
| | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.41 |
| | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.33 |
| - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36 |
| - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32 |
| - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28 |
| - ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด | - ร้อยละ 100 |

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- | | |
|---|-----------------------------|
| - ความพึงพอใจของลูกค้า | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37 |
| - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.41 |
| - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มพาณิชย์ | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.33 |
| - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36 |
| - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32 |
| - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28 |
| - ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด | - ร้อยละ 100 |

7. เป้าหมาย

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 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรม ดังนี้ 1.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 1.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย จำนวน 1 ราย (ไทยโทเร) 1.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 4 ราย <u>1.1.3 ดำเนินการจัดทำ Promotion สำหรับลูกค้ารายใหม่ (กฟผ.เป็นผู้จัดหาหม้อแปลง) ดังนี้</u> 1. ก่อนการขาย(ตามอนุมัติ ผวก.ลว.23 เม.ย.51) - การรับประกันคุณภาพ คุณภาพงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ 1 ปีและรับประกันคุณภาพงานบำรุงรักษา 6 เดือน	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป.		
		กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวด. ผบท.		
		กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผวด ผบป FM.		

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. หลังการขาย (ตามอนุมัติ ผวก.ลว.23 เม.ย.51) 2.1 หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ.ระยะเวลา 1 ปีละ 1 ครั้ง ประกอบด้วย - การตรวจสอบระบบจำหน่าย (Patrol Man) ภายในสถานประกอบการ และ ภายนอก - การให้บริการตัดต้นไม้บริเวณระบบจำหน่ายของลูกค้า - บำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด 2.2 หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกินขนาด 2,000 เควีเอ ดำเนินการเช่นเดียวกับ 2.1 เพิ่มบริการส่องความร้อนฟรี 1 ครั้ง 2.3 หม้อแปลงเกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการเช่นเดียวกับ 2.1 และ 2.2 เพิ่มบริการล้างลูกถ้วยหรือทำความสะอาดฟรี 1 ครั้ง เป้าหมาย - กฟฟ. 1-3 และ กฟส. รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาสตามแบบฟอร์มที่คณะกรรมการฯ กำหนด 1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 50 ราย 1.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	กฟอ.นช. กฟส.พมช. กฟอ.นช. กฟส.พมช.	ม.ค.-มี.ค. 2561 ม.ค.-ธ.ค. 2561	KAM KAM KAM KAM		

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)
	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 1.3.1 การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - ผจก. กฟฟ.1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. 1.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน นิคมอุตสาหกรรมและลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP เป้าหมาย - แบ่งตามกลุ่มลูกค้า นช. 56 ราย 1.3.3 ประเมินความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง หลังการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า เป้าหมาย- กฟฟ. 1-3 ดำเนินการประเมินฯลูกค้าหลังการเยี่ยมเยียน พร้อมสรุปรายงานผลการประเมินและการแก้ไข แจ้ง กบล.(ก3) ทราบทุกไตรมาส 1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ.ที่มีรายได้ มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า หมายเหตุ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 (ที่ ผวธ.(ก3)736/2560 ลงวันที่ 26 กันยายน 2560)	กฟอ.นช. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค. 2561 ม.ค.-ธ.ค. 2561 มี.ค.-ธ.ค. 2561 ม.ค.-ธ.ค. 2561	ผвт. ผвт. ผบต. ผвт. ผвт.		

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)
	1.5 จัดสานเสวนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kv และส่วนราชการ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> - อย่างน้อยจำนวน 1 ครั้ง - ภายในไตรมาสที่ 3 <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟอ.นช.	ม.ค.-ก.ย.2561	ผвт.		
	<u>1.5.1 กฟฟ.1-3 , กฟส. ร่วมประชุมหารือกับหน่วยงานราชการ เพื่อจัดทำแผนปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อใช้ในการตั้งกรอบงบประมาณ ของหน่วยงานราชการ</u> <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.1-3 , กฟส.จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าหน่วยงานราชการ - กฟฟ.1-3 , กฟส. เข้าร่วมประชุมหารือกับหน่วยงานราชการทุกครั้ง ทุกครั้งพร้อมนำเสนอบริการเสริม	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ก.ย. 2561	ผвт. ผบต.		
	1.6 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและ การให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.1-3 เชิญชวนลูกค้าเข้ากลุ่มไลน์ และจัดส่ง E-form เป้าหมาย 30% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ - กฟฟ.1-3 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน แจ้ง กบล. ทุกไตรมาส	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค. 2561	ผвт.		

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)
	1.7 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.7.1 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ(ปี 2561)ร้อยละ100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม *กฟอ.นช. ดำเนินการได้ตามเป้าหมายแล้ว *กฟส.พมท. จำนวน 246 ราย หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายขึ้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายย่อย สถานะ ส.ค. 2560 1.7.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่สำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค. 2561	ผบป. ผบง.		
	1.7.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่สำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค. 2561	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)
	1.9 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจากกิจกรรมเยี่ยมเยือน, KAM, และสัมมนาลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - กฟฟ. 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ลงในโปรแกรม BIC-SAP/PEA VOC System ทุกครั้ง * การรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค. 2561	ผวต. KAM		

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> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน 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 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและกลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน) ได้ร้อยละ 100 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค. 2561	ผวต. ผบต.		

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> พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	3.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key AccountX เป้าหมาย - กบล.(ก3)นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญจาก Call Center ในปี 2560 มาพิจารณาทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ของ KAM พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไข	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มิ.ย. 2561	ผวต. ผบต.		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Internal Process

แบบฟอร์ม กผส.ผบ.01.4

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SADI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)
- ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง
- ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
- ร้อยละอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า

7. เป้าหมาย

- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
- ร้อยละ 97
- ร้อยละ 98
- ร้อยละ 97

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 (คชพ.3)	3.2 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 3งานระยะทาง 3.75วงจร-กม ,รายงานทุกไตรมาส บริเวณวัดทองไทร - สระน้ำหวาน (ช่วงที่ 1) 0.79วงจร-กม บริเวณวัดทองไทร - สระน้ำหวาน (ช่วงที่ 2) 1.27วงจร-กม บริเวณวัดทองไทร - สระน้ำหวาน (ช่วงที่ 3) 1.69วงจร-กม	กฟอ.นช	ม.ค.-ธ.ค.2561	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)
หมายเหตุ ทั้งนี้ค่าเป้าหมายอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามอนุมัติจาก กกก.	3.3 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎร รายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกก. ทุกสาย) เป้าหมาย ตามแผนงานที่จัดเข้าโครงการ, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.นช กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบต.		
	3.4 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกก. ทุกสาย) เป้าหมาย ตามแผนงานที่จัดเข้าโครงการ, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.นช กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบต.		
	3.5 งานโครงการขยายเขตการระบบไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกิน ทางการเกษตร ระยะที่ 2 (คชก.2) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกก. ทุกสาย) เป้าหมาย ตามแผนงานที่จัดเข้าโครงการ, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.นช กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบค. ผบต.		

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 4 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	4.11.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 4.11.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี เป้าหมาย ม.ค. 2561 กฟอ.นช. ดำเนินการเอง ระบบ 1 เฟส 34 เครื่อง ระบบ 3 เฟส 166 เครื่อง จ้างเหมา ระบบ 1 เฟส 87 เครื่อง ระบบ 3 เฟส 354 เครื่อง กฟส.พมท ดำเนินการเอง ระบบ 1 เฟส 76 เครื่อง ระบบ 3 เฟส - เครื่อง จ้างเหมา ระบบ 1 เฟส - เครื่อง ระบบ 3 เฟส 180 เครื่อง 4.11.4.2 กฟฟ. จัดตั้งชุดบำรุงรักษาหม้อแปลงเพื่อบำรุงรักษาหม้อแปลง ของ กฟภ. และผู้ใช้ไฟ (BU) เป้าหมาย ม.ค. 2561 กฟอ.นช. พนักงานช่าง 1 คน คณงาน 3 คน (1ชุด) กฟส.พมท พนักงานช่าง 1 คน คณงาน 2 คน (1ชุด) 4.11.4.3 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี 2561 ตามคู่มือการปฏิบัติงานบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย ของ กฟภ. เป้าหมาย ทุกเครื่องตามแผนงาน, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.2561 ม.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป.		

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)
	4.12.2 ตรวจสอบระบบจำหน่ายนอกเหนือ จากข้อ 4.12.1 ทุกฟีดเดอร์ พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ และรายงานทุกไตรมาส กฟอ.นช จำนวน 22 วงจร กฟส.พมท จำนวน 20 วงจร 4.12.3 ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่มีสถิติ สูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมดำเนินการแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง 4.12.4 รายงานค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานแก้ไข สิ่งผิดปกติที่ตรวจสอบพบ <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส 4.12.5 ติดตาม และประเมินผลดำเนินการ ตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยพิจารณา จากข้อมูลสถิติการทำงาน T/R และ T/L ของอุปกรณ์ ป้องกัน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ผกป. ผบป. ผกป. ผบป. ผกป. ผบป. ผกป.		

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)
	4.12.6 ตรวจสอบและแก้ไข หม้อแปลง ระบบจำหน่าย แรงต่ำ มิเตอร์ และสายสื่อสาร 1) ตรวจสอบและแก้ไขหม้อแปลงที่จ่ายโหลดเกิน 70% ขึ้นไป จากข้อมูลการวัดโหลด ปี 2560 กฟอ.นช ระบบ 1เฟส 36 เครื่อง ระบบ 3เฟส 110 เครื่อง กฟส.พมท. ระบบ 1เฟส 17 เครื่อง ระบบ 3เฟส 23 เครื่อง 2) ตรวจสอบบำรุงรักษาหม้อแปลง/วัดโหลดหม้อแปลง ตามแผนงาน ปี 2561 กฟอ.นช ดำเนินการ 100% จำนวน 641 เครื่อง กฟส.พมท. ดำเนินการ 50% จำนวน 256 เครื่อง 3) ส่งจุดร้อน/ตรวจสอบแก้ไขค่ากราวด์แรงต่ำจากข้อมูล หม้อแปลงตามข้อ 1 ทุกเครื่องที่ตรวจสอบพบ รายงานผลทุกไตรมาส 4) ตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระและตามใบสั่งงานจากระบบ U-CUBE ทุกใบสั่งงานในระบบ 5) จัดระเบียบสายสื่อสารตามแผนงานปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 3 กฟอ.นช. . ระยะทาง 19.3 กม. กฟส.พมท. ระยะทาง 8.0 กม. 4.13 งานตัดตกแต่งต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า 4.13.1 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ม.ค. 2561 กฟอ.นช. . รายปี จำนวน 0 งาน ระยะทาง 0 กม. จ้างเหมาครั้งคราว จำนวน 19 งาน ระยะทาง 427.95 กม.	กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-ก.ย.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.2561	ผบป. ผกป. ผบป. ผกป. ผบป. ผกป. ผมต. ผบต. ผบป. ผกป.		

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)
	กฟส.พมท. รายปี จำนวน 3 งาน ระยะทาง 44.65 กม. จ้างเหมาครั้งคราว จำนวน 12 งาน ระยะทาง 211.14 กม.					
<u>แผนงานที่ 7</u> แผนบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และอุปกรณ์ไฟฟ้า (Condition Base Maintenance)	4.13.3 การดำเนินการตัดต้นไม้โดยทีมงาน กฟภ. ได้ไม่น้อยกว่า 25% (ชุดตัดต้นไม้) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 10 งาน ระยะทาง 559.60 วงจร-กม.	กฟอ.นช	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผปบ.		
	4.13.4 ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการ ตัดต้นไม้ <u>เป้าหมาย</u> เดือนละ 1 ครั้ง, รายงานทุกเดือน	กฟอ.นช กฟส.พมท	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผปบ. ผกป.		
	4.13.5 ทบสวนและจัดทำราคากลางการตัดต้นไม้ ประจำปี 2562 <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสที่ 3 ของปี 2561	กฟอ.นช กฟส.พมท	ก.ค.-ก.ย.2561	ผปบ. ผกป.		
	7.1 เก็บรวบรวมข้อมูล Recloser ตามรูปแบบที่ กบร. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1 รายงานให้ กบช.(ก.3) กฟอ.นช จำนวน 7 เครื่อง กฟส.พมท. จำนวน 4 เครื่อง	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มี.ค.2561	ผปบ. ผกป.		
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	8.1 งานวิเคราะห์หน่วยสูญเสีย (Loss) ด้าน Technical Loss 8.1.1 วิเคราะห์ตั้งข้อกำหนด ร่างค่าเป้าหมายและ เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ประจำปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> เดือน ม.ค. 2561	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.2561	(คณะทำงานฯ)		

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)
	8.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์วัดผล การดำเนินงานหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของ ประจำปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสที่ 2	กพอ.นช. กฟส.พมท.	เม.ย.-มิ.ย.2561	(คณะทำงานฯ)		
	8.1.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยกตามระดับแรงดันไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 8.1.4 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผน แก้ไขอนุมัติหลักการพร้อมประมาณการ (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ปีเตอร์) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 8.2 งานร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในฐานข้อมูล GIS 8.2.1 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลง ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ TFMIDX <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99, รายงานทุกไตรมาส 8.2.2 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูล มิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ ISU <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 99.9, รายงานทุกไตรมาส 8.2.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ ป้องกันในระบบไฟฟ้า ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับ ผังการจ่ายไฟ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 97, รายงานทุกไตรมาส	กพอ.นช. กฟส.พมท. กพอ.นช. กฟส.พมท. กพอ.นช. กฟส.พมท. กพอ.นช. กฟส.พมท. กพอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	(คณะทำงานฯ) (คณะทำงานฯ) ศพบ. ศกบ. ศมต. ศบต. ศพบ. ศกบ.		

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)

[illegible]

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	8.3.1.5 จัดส่งผลการวัดโหลดหม้อแปลง ให้ กบล.(ก3) เพื่อรวบรวมส่ง กวว.(ก3) จัดเข้าแผนงานปรับปรุงแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> โหลดเกิน 70% และแรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐาน 8.3.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 8.3.2.1 ประสานงานจัดหางบประมาณ, อุปกรณ์และติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 KV. (ตามข้อ 8.1.4) <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส 8.3.2.2 ดำเนินการนำ Capacitor ที่หลุด ออกจากระบบจำหน่ายให้นำเข้าระบบทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> 100%, รายงานผลทุกไตรมาส 8.3.2.3 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW. <u>เป้าหมาย</u> ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน	กพอ.นช. กฟส.พมท. กพอ.นช. กฟส.พมท. กพอ.นช. กฟส.พมท. กพอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป. ผปบ. ผกป.		

[illegible]

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)
	8.4.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำและแรงสูง ที่เคยละเมิดการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟอ.นช. 6 ราย	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต.		
	8.4.8 งานตรวจสอบมิเตอร์รายย่อย ตามวาระ 8.4.8.1 ระบบ 1 เฟส ไม่ต่ำกว่า 30% และบันทึกผลการตรวจสอบในระบบ SCS <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟอ.นช. 9,654 เครื่อง กฟส.พมท. 6,652 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. ผบต.		
	8.4.8.2 ระบบ 3 เฟส ไม่ต่ำกว่า 50% และบันทึกผลการตรวจสอบในระบบ SCS <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน กฟอ.นช. 863 เครื่อง กฟส.พมท. 489 เครื่อง - ไตรมาสที่ 1, 4 ร้อยละ 15 ของมิเตอร์ทั้งหมด - ไตรมาสที่ 2, 3 ร้อยละ 35 ของมิเตอร์ทั้งหมด	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. ผบต.		
	8.4.9 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. ผบต.		
	8.4.10 ประสานงาน กมต. ตรวจสอบมิเตอร์ AMR ระบบ 115 เควี. ดำเนินการทันที หลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน ในความรับผิดชอบ กฟอ.นช. 4 เครื่อง กฟส.พมท 2 เครื่อง 8.4.12 ตรวจสอบมิเตอร์ชนแดนระหว่าง กฟฟ.	กฟอ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต.		

เพิ่มเติม

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)
	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน ในความรับผิดชอบ กฟอ.นช. 7 เครื่อง กฟส.พมท 12 เครื่อง	กฟส.พมท.		ผบต.		
	8.4.13 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบ การชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป เป้าหมาย ทุกเครื่องที่ได้รับรายงาน, รายงานผลทุกเดือน 8.4.14 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส ในความรับผิดชอบ กฟอ.นช. 430 เครื่อง กฟส.พมท 151 เครื่อง 8.4.15 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ทุกจุด เป้าหมาย ทุกจุด, รายงานทุกไตรมาส ในความรับผิดชอบ กฟอ.นช. 36 เครื่อง กฟส.พมท 5 เครื่อง 8.4.16 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด เป้าหมาย ทุกราย, รายงานทุกเดือน 8.4.17 การควบคุมการดำเนินงานด้านการจัดการหน่วยสูญเสีย โดยใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (U-CUBE) 8.4.17.1 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงานตรวจสอบที่วิเคราะห์ความผิดปกติโดยโปรแกรม U-CUBE (NL1) เป้าหมาย 100%, ตรวจสอบภายใน 7 วัน, รายงานทุกเดือน 8.4.17.2 การตรวจสอบมิเตอร์จากใบสั่งงาน	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผมต. ผบต. ผมต.,ผปป. ผบต.,ผกป. ผมต.,ผปป. ผบต.,ผกป. ผบป. ผบง. ผมต. ผบต. 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)
	โดยพนักงานจดหน่วย (NL2) <u>เป้าหมาย</u> 100%, ตรวจสอบภายใน 30 วัน, รายงาน ทุกเดือน 8.4.18.2 กฟฟ. จัดประชุมตัวแทนจดหน่วย, ตัด/ต่อมิเตอร์ ทุกเดือน <u>เป้าหมาย</u> เดือนละ 1 ครั้ง	กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบต. ผบป. ผบง.		
<u>แผนงานที่ 2</u> งานก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อป้องกันปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกและข้อร้องเรียน	2.1 แผนงานปรับปรุงติดตั้ง/สับเปลี่ยน หม้อแปลงไฟฟ้าที่จ่ายโหลด มากกว่า 80 % ของพิกัดหม้อแปลง 2.1.1 กำหนดหม้อแปลงที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ก.พ. 2561 2.1.3 รายงานผลการดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 2.2 แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายและหม้อแปลงที่วงจรจ่ายไฟ ระยะทางเกิน 1 กม. 2.2.1 กำหนดหม้อแปลงที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ก.พ. 2561 2.2.3 รายงานผลการดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ก.พ.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบป. ผกป. ผบป. ผกป.		
<u>แผนงานที่ 3</u> ความครบถ้วนของข้อมูล งานก่อสร้าง (งบผู้ใช้ไฟ)(ยกเว้นงานหมู่บ้านจัดสรร)GIS2กับ ระบบSAP(PS)	3. ความครบถ้วนของข้อมูล งานก่อสร้าง (งบผู้ใช้ไฟ) (ยกเว้นงานหมู่บ้านจัดสรร) ในระบบ GIS2 เทียบกับ ระบบ SAP (PS) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90, รายงานทุกไตรมาส	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผกส. ผกป.		

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. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)

- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในและภายนอกองค์กร)

- ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

- การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

ตามแนวทาง Doing Business : World Bank
7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานจัดทำ/ปรับปรุง SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ.	1.1 จัดทำแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน เป้าหมาย ดำเนินการให้เสร็จภายในไตรมาส 1	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	มค.-มี.ค.2561	คณะทำงานฯ		

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 จัดประชุมการสื่อสารความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะ อย่างต่อเนื่อง ให้แก่ระดับ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน , <u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง 1.3 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) ตามคณะทำงาน SEPA หมวด 6 กำหนด, ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตาม หัวข้อ กรธ.กำหนด และระบบประกันคุณภาพบริการ (QA for SLA) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้เสร็จภายในไตรมาส 2 1.4 การรายงานผลการจัดทำ Work Manual และข้อตกลง ระดับการให้บริการ (SLA) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 1.5 การติดตามและประเมินผล 1.5.1 ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบ ประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจ/ติดตาม และประเมินผล จากคณะทำงานฯ กฟก. 1-3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการให้เสร็จภายในไตรมาส 2	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 เม.ย.-มิ.ย.2561	คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ		

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 จัดทำสรุปข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ (QIR) - ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. นำเสนอคณะทำงานฯ กฟก.1-3 <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 กระบวนงาน ภายในเดือน พ.ย. 2561 1.8 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนงาน แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) <u>เป้าหมาย</u> ตามกระบวนงานครบ 100%	กฟอ.นช. กฟส.พมช. กฟอ.นช.	พ.ย.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	คณะทำงานฯ ผปบ.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน
4. เป้าหมาย

- ระดับ 5 (จำนวน 5 ชิ้นงาน)
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- IP2 ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนา นวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน
7. เป้าหมาย

- ระดับ 5 (จำนวน 3 ชิ้นงาน)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริม วิจัยและพัฒนานวัตกรรมขององค์กร	1.2 จัดทำโครงการนวัตกรรม และนำเสนอคณะกรรมการของหน่วยงาน และ กฟข. เพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณภายในไตรมาส 2 เป้าหมาย อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ผลงาน	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ทุกแผนก		

- | | | | |
|--|--|--|---|
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
- Engagement Score | 4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ระดับ 5 = 4.42 คะแนน |
| | 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) | 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ PMS ตามแผนฯ
- Engagement Score | 7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ระดับ 5 = 4.42 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 2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 2.1.1 จัดส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตร นักสร้างสุของค์กร เป้าหมาย - หน่วยงาน กพฟ.ชั้น 1-3 (หผ./ชผ.) หน่วยงานละ 1 คน - จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2560 โดยผู้เข้าอบรมต้อง ไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว	กพฟ.นช.	ม.ค.-ธ.ค.2561	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)
	2.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตาม ผลการสำรวจความสุขของบุคลากรในสังกัด ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข จำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม 2.1.3 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัย ที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร <u>เป้าหมาย</u> ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากร ไม่น้อยกว่าปี 2560 (รอค่าเป้าหมาย) 2.1.4 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริม การสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2561	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ก.พ.2561 ก.พ.-ธ.ค.2561 ต.ค.-พ.ย.2561 พ.ย.-ธ.ค.2561	คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ		

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 3</u> การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	3.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี <u>เป้าหมาย</u> พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 3.3 เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายใน สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ต.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบห. ธุรการ ผบห. ธุรการ		
<u>แผนงานที่ 4</u> การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น	4.1 คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น - เข้ารับการคัดเลือกเป็นตัวแทนของ กฟภ.3 <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-พ.ย.2561	คณะทำงานฯ		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่าน Competency ที่คาดหวัง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่าน Competency ที่คาดหวัง
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน KM

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร (Competency)	1.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมและติดตามผลตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน 1.1.1 จัดส่งพนักงานเข้าฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน เป้าหมาย จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานตามแผนฝึกอบรมทั้งหมด หมายเหตุ การผ่านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน 1. ระยะเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของระยะเวลาตามหลักสูตร 2. ผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบความรู้ โดยมีผลคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผบห. ธุรการ		

[illegible]

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)
	1.3 จัดส่งพนักงานเข้าทดสอบความรู้ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานช่าง และด้านบัญชี , การเงิน ได้แก่ งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานจัดซื้อจัดจ้าง , งานตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.1-3 และ กฟส. จัดให้มีการทดสอบไม่น้อยกว่า 3 ประเภทงาน (ผู้ที่ยังไม่ผ่านการทดสอบ) 1.4 จัดส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตร เทคนิคการเจรจาต่อรอง <u>เป้าหมาย</u> - ผู้ที่ยังไม่ผ่านการอบรมระดับ อก., ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 - รก., ชก., รจก., ชจก. (ผู้เข้าอบรมต้องมีอายุราชการเหลือไม่น้อยกว่า 1 ปี) 1.5 จัดส่งพนักงานเข้าอบรมด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบใหม่ (ตาม พ.ร.บ.ใหม่) (เพิ่มเติมจาก ปี 2560) <u>เป้าหมาย</u> - ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. หน่วยงานละ 1 คน	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561 ม.ค.-มี.ค.2561	ผบห. ธุรการ ผบห. ผบห. ธุรการ		

เพิ่มเติม 1.6 จัดส่งพนักงานเข้าร่วมการแข่งขันทักษะการปฏิบัติงาน

กฟอ.นช.

มิ.ย.-พ.ย.2561

รจก.(ท)

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)
	เพื่อยกระดับมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงาน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1- 3 ผ่านเกณฑ์ประเมินผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของแต่ละประเภทการแข่งขัน 1.9 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานด้านลูกค้าในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังและจิตวิทยาการบริการ (เพิ่มเติมจาก ปี 2560) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., PEA Shop, PEA Mobile Shop หน่วยงานละ 1 คน 1.10 จัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จำนวน 1 รุ่น (สำหรับเจ้าหน้าที่ FM ที่ยังไม่ผ่านการอบรม) 1.11 จัดส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมการบริหารงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ เป้าหมาย จำนวน 26 คน - อก., ผจก.กฟฟ.1-3 หน่วยงานละ 1 คน	กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช. กฟส.พมท. กฟอ.นช.	ม.ค.-มิ.ย.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561	ผบห. ธุรการ ผบห. ธุรการ ผบห.		

แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนาศักยภาพบุคลากร	2.1 จัดส่งพนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรแนวทางการทำ	กฟอ.นช.	ม.ค.-มิ.ย.2561	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)
เพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจใหม่	ธุรกิจและเทคโนโลยีเบื้องต้นเพื่อรองรับธุรกิจ Solar Rooftop <u>เป้าหมาย</u> (อก., ผจก.กฟฟ.1-3 หน่วยงานละ 1 คน)					
	เพิ่มเติม 2.2 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร PEA HiVE Platform ระบบบริหารและจัดการพลังงานอัจฉริยะ <u>เป้าหมาย</u> (อก. ผจก.กฟฟ.1-3 ,กฟส. หผ.วต.ทุกแห่ง)	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-มิ.ย.2561	ผบห. ธุรการ		
	เพิ่มเติม 2.3 จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม Internet Of Thing <u>เป้าหมาย</u> (กลุ่ม Talent กฟฟ.1-3)	กฟอ.นช. กฟส.พมท.	ม.ค.-ก.ย.2561	ผบห. ธุรการ		

แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนาและบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนา กฟภ. อย่างยั่งยืน	3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ 3.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานจัดการ	กฟอ.นช.	ม.ค.-มี.ค.2561			
--	--	---------	----------------	--	--	--

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	ความรู้ <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 1 3.1.2 อนุมัติเห็นชอบองค์ความรู้ที่สำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงาน อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 องค์ความรู้ 3.1.3 รวบรวมองค์ความรู้ตามที่ระบุในข้อ 3.1.2 และนำไปเผยแพร่ในระบบ KMS <u>เป้าหมาย</u> ทุกหน่วยงาน อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 องค์ความรู้ - คัดเลือกผลงานดีเด่น เพื่อเป็นสุดยอดผลงานดีเด่น ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - แต่งตั้งคณะกรรมการ <u>เป้าหมาย</u> ส่งผลงานดีเด่น 1 เรื่อง	กฟอ.นช. กฟอ.นช. กฟอ.นช. กฟส.พมท.	เม.ย.-ก.ย.2561 เม.ย.-ต.ค.2561 ม.ค.-ก.ย.2561	สบท. สบท. คณะทำงาน		