

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

(Learning and Growth)

- 1. วิสัยประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)
SO1 สร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและมีธรรมาภิบาล

- 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

- 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

- 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- คะแนนประเมิน ITA
- ค่าดัชนีการประเมินภัย (Disabling Injury Index: VDI)
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- คะแนนประเมิน ITA
- ค่าดัชนีการประเมินภัยของสายงานการไฟฟ้า
- 4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่า 80-100 คะแนน
- ดัชนีไม่มากกว่า 0.1081
- 7. เป้าหมาย
- ดัชนีไม่น้อยกว่า 80 - 100
- ค่าดัชนีการประเมินภัยของสายงานการไฟฟ้า
ภาค 2 (Disabling Injury Index: VDI) - ดัชนีไม่มากกว่า 0.1081

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10	11				12
1. การไฟฟ้าปริมังคล		1.3 มีการสำรวจความไม่โปร่งใสตามแบบประเมินของ ปปช. เป้าหมาย: จำนวน 5 ชุด และจัดสิ่งให้ กทท. 1 ชุด		กฟผ. พจน. 100%	1	2	3	4	หน่วยงานหลัก
2. แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ		2.1 จัดทำข้อตกลง SLA ตามในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน P5 ระหว่างหน่วยงาน เป้าหมาย: ดำเนินการตามคู่มือข้อร้องเรียนและระบบงาน SLA P5 กระบวนการจัดการข้อร้อง		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
ข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ				กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
3. แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง		3.1 จัดอบรมความรู้ความเข้าใจ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทุกกอง และ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยวิทยากรประจำ กฟผ.		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
		กฟผ. พจน. 2 คน		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
4. การประสานส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน		4.1 จัดสานส่วนรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมประเมินผลตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
ความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000		กฟผ. พจน. 1 กลุ่ม		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
		4.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 4.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
		ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2560		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.
		เป้าหมาย: ภายในไตรมาสที่ 4		กฟผ. พจน. 100%		-	-	-	ผบค.

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
5. แผนความปลอดภัย สำหรับพนักงานและลูกจ้าง	5.1 จัดหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (อป.) เพื่อให้ทุกสถานประกอบการ (สนง.เขต, สนง.กฟผ. ชั้น 1-3/กฟส./กฟย.) ทุกแห่ง มีการแต่งตั้งและชี้ทะเบียน จป. ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด กฟผ. 1 113 แห่ง	หน่วยงาน ในสังกัด กฟผ. 1	100%	-	-	-	กทว.
	5.2 ดำเนินการจัดทำสนทนามีกฎปฏิบัติงานด้านช่วงในครอบครัวทุก กฟผ.ชั้น 1-3 กฟอ. พังโคน 1 "	กฟอ. พคน.	100%	100%	100%	100%	ผกส.
	5.3 กฟช., กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. ทุกแห่ง ดำเนินการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ด้านความปลอดภัยให้เพียงพอและเหมาะสมอยู่เสมอ มีการส่งเสริมความปลอดภัย เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย (ไม่ระมาท คำหนึ่งถึง Safety first, พุดคุย Safety talk, ทำ KYT, ปฏิบัติตามหลักความปลอดภัยจนเป็นนิสัย) และดำเนินการต่าง ๆ ตามกฎหมาย และตามวิถีปฏิบัติที่ กฟผ. กำหนด เพื่อมุ่งสู่ Safety Excellent แบ่งเป็นกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม คือ	กฟผ. ในสังกัด					ผกส.
	7.3.1 รายงานผลกิจกรรม Safety talk ทุกเดือน ขยายผลถึง กฟย. (114 แห่ง)		100%	100%	100%	100%	
	7.3.2 สำรวจความต้องการเครื่องมือ ให้รายงานผลการจัดหาอุปกรณ์ (16 แห่ง)		100%	-	-	-	
	7.3.3 รายงานผลการ OJT ผู้ปฏิบัติงาน ทุกไตรมาส (114 แห่ง)		100%	100%	100%	100%	
	5.6 มีกิจกรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยให้กับ หัวหน้าเวร แก้ไขข้อขัดข้อง พนักงานช่วง EIO Dispatchers พนักงานช่วงแก้ไขข้อขัดข้อง และลูกจ้างช่วงแก้ไขข้อขัดข้อง กฟผ. 1 1 รุ่น	กฟผ. 1					กทว.
	แผนงาน จปภ. ผวก.		100%	-	-	-	
	5.7 กำหนดอำนาจหน้าที่ของ จป. ระดับต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ จป.	ผวธ. (ก2)					ผวธ. (ก2)
	5.7.1 ขออนุมัติกำหนดอำนาจหน้าที่ของ จป. ระดับต่าง ๆ						
	5.7.2 จัดประชุมสัมมนา จป. วิชาชีพ/เทคนิคขั้นสูง/เทคนิค เพื่อมอบหมาย บทบาทและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กฟผ. 1					กทว.
	กฟผ. 1 1 ครั้ง		100%	-	-	-	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงานหลัก
6. แผนความปลอดภัย สำหรับประชาชน	6.1 กฟฟ. ทุกแห่ง ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขระบบไฟฟ้า จุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน - รายงานผลการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องให้แล้วเสร็จ (พร้อมภาพถ่ายแนบ) เป็นประจำทุกไตรมาส กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน	1	2	3	4	ผบ.บ.
		กฟฟ.ในสังกัด					
			100%	100%	100%	100%	
	6.2 กฟฟ.1-3 ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขระบบไฟฟ้าพร้อมติดตั้ง อุปกรณ์ตัดไฟดูด (Residual Current Device : RCD) จุดที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ภายในโรงเรียน กฟฟ.และ 2 โรงเรียน กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					ผบ.ด.
			-	2	-	-	ผบ.ด.
	6.3 ส่งเสริมการติดตั้งอุปกรณ์ตัดไฟดูด (Residual Current Device : RCD) ภายในโรงเรียน โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือในแต่ละโรงเรียนจัดหา งบประมาณและดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ตัดไฟดูด (RCD) กฟอ.1	กฟอ.พจน. โรงเรียนทุกแห่ง	-	100%	-	-	ผบ.ค.
	6.4 ส่งเสริมจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ประชาชนได้เข้าใช้ PEA Mobile App จุดบกพร่องในระบบไฟฟ้าที่อาจก่อให้เกิดอันตราย โดยมีผู้ลงทะเบียนเข้าใช้งาน สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ไม่ต่ำกว่า 15,000 ราย กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					ผบ.ค.
			-	-	404	-	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
7. แผนงานตามนโยบายและข้อสั่งการของผู้ว่าการ	7.1 กฟพ.ชั้น 1-3 ร่วมกับผู้บริหารด้านสื่อสารโทรคมนาคม จัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ในพื้นที่รับผิดชอบ	กฟอ.พจน. กฟพ.ในสังกัด					ผบ.บ.
	กฟอ. พังโคน		-	-	100%	-	
	7.2 จัดทำโครงการเพื่อมอบเป็นของขวัญให้กับองค์กรประจำปี 2560	กฟอ.พจน.					ผบ.ค.
	จำนวน 3 โครงการ (กฟช.และ 1 โครงการ)						
	กฟฉ.1		-	-	100%	-	
	7.3 ขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ตาม มาตรฐานการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมการไฟฟ้าจังหวัด	กฟอ.พจน.					คณะทำงานฯ
	7.4 ขยายผลการดำเนินงานได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก(Government Easy Contact Center : GEC) ครอบคลุมการไฟฟ้าจังหวัด	หน่วยงาน ในสังกัด					กบ.ค.
	กฟฉ.1		-	100%	-	-	
		กฟจ.๑๑.๑๑.2 นค., นภ., ญก., ขภ., ขภ.2, บพ.					
	7.5 กฟช., กฟพ.ชั้น 1-3 จัดให้มีการบรรยายพิเศษส่งเสริมและปลูกฝัง วัฒนธรรมองค์กร การเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมในการทำงาน	กฟอ.พจน.					ผก.ค.
	7.6 ขยายผลโครงการไฟฟ้าปลอดภัยครบทุกการไฟฟ้าจังหวัด	กฟอ.พจน.					ผค.ค.
10. SEPA หมวด 1	10.1 จัดโครงการมอบแสงสว่างจากใจ PEA (ดำเนินการทุก กฟพ. กฟช. และ 1 ครั้ง)	กฟอ.พจน.					ผบ.ค.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ปรับปรุงครั้ง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
(Learning and Growth)

1. วัดผลประสิทธิผลเชิงยุทธศาสตร์
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- (Strategic Objective)
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)
- SO2 เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพ
- องค์กรให้เป็นเลิศ เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
4. เป้าหมาย
- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ Perform - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- Management System : PMS ตามแผนฯ
- ความสำเร็จในการทบทวน Competency - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- Engagement Score ☆
- ไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสาย
7. เป้าหมาย
- ความสำเร็จในการทบทวน Competency - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- Engagement Score ☆
- ร้อยละการดำเนินงานตามแผนส่งเสริมสร้าง - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
1. แผน Competency	1.1 ร่วมกับสายงาน รพท.(ท) ในการทบทวน Competency Model	กฟผ. พคน. กฟผ. ในสังกัด	1	2	3	4	สรท.(ท)
	1.2 ประเมินขีดความสามารถ (Competency) ของพนักงานทุกคน						ผบ.ท.
	1.3 สนับสนุนให้พนักงานมี Competency GAP ลดลง						ผบ.ท.
	ตามแผนงานที่ กฟท.กำหนด และตามแผนพัฒนาบุคลากร						
	(แผนงานที่ 3. แผนพัฒนาบุคลากร)						
	กฟผ. 1 ตามที่ กฟท.กำหนด		-	100%	-	-	
2. แผน Employee Engagement	2.1 จัดโครงการส่งเสริมสุขภาพจิต, สุขภาพกาย	กฟผ. พคน.					ผบ.ค.
	กฟผ. 1 1 ครั้ง	กฟท. ในสังกัด	100%	-	-	-	
	จัดโครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิต, สุขภาพกาย จำนวน 1 โครงการ						

8. แผนงาน/โครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
KPIs			1	2	3	4	
	2.2 ผวธ.(ก2), กฟช. และ กฟผ.ในสังกัด จัดทำโครงการ/เข้าร่วมโครงการ Happy Workplace ของหน่วยงาน ประจำปี 2560	กฟฉ.1					กอก.
	โดยมีกิจกรรมในโครงการ ไม่น้อยกว่า 4 กิจกรรม (จากทั้งหมด 8 ด้าน) ดังนี้						
	1) Happy Body (สุขภาพดี) เช่น กิจกรรมออกกำลังกายทุกวันพุธ		100%	100%	100%	100%	
	2) Happy Society (สังคมดี) เช่น จัดแข่งขันกีฬากายในหน่วยงาน		100%	-	-	-	
	3) Happy Relax (ผ่อนคลาย) เช่น โครงการผ่อนคลายสายตางานทำกับจอคอมพิวเตอร์		-	100%	-	-	
	4) Happy Soul (ทางสงบ) เช่น จัดฝึกอบรมหลักสูตร "พัฒนาสมาธิเพื่อเพิ่มคุณภาพในการทำงาน"		-	-	100%	-	
	พร้อมรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการทุกไตรมาส						
	กฟฉ.1 4 กิจกรรม						
	ความสำเร็จของโครงการ 100%						
3. แผนพัฒนาบุคลากร	3.1 จัดทำแผน และดำเนินการฝึกอบรมของ กฟช., ผวธ.(ก2) ประจำปี 2560	กฟฉ.1					กอก.
	ให้แล้วเสร็จในไตรมาส 4/2560						
	กฟฉ.1 100% ของแผนอบรม		-	-	-	100%	
4. แผนการจัดการความรู้	4.1 จัดทำแผน และดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ กฟช. ประจำปี 2560	กฟฉ.1					กอก.
	ให้แล้วเสร็จใน ไตรมาส 4/2560						
	กฟฉ.1 100% ของแผนอบรม		-	-	-	100%	
12. SEPA หมวด 4	12.1 การดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้	กฟอ.พคณ.					คณะทำงานฯ
	1. มีการระบุองค์ความรู้ที่สำคัญที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือ แผนงานที่สำคัญ หรือมีการทำ Knowledge Map ของทุกหน่วยงานในสายงาน (ระดับฝ่าย และ กฟผ.ชั้น 1)	กฟผ.ในสังกัด					KM
	2. มีการคัดเลือกหัวข้อความรู้และดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ตามทุกระดับใน ข้อ 1 ของทุกหน่วยงานในสายงาน (ระดับฝ่าย และ กฟผ.ชั้น 1) และ						
	ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องพร้อมเผยแพร่ในระบบ KMS						
	3. มีการประเมินการจัดการความรู้ เพื่อหาบทวนแนวทางการจัดการความรู้ของ สายงาน และมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ปี 2561						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
	4. มีการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่มีอยู่ในระบบ KMS ดังนี้						
	4.1 นำไปใช้ในการฝึกอบรม หรือบรรยายให้ผู้เกี่ยวข้อง						
	4.2 นำไปปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานหรือมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานที่อ้างอิงถึงองค์ความรู้ในระบบ KMS						
	4.3 นำไปใช้กระบวนการติดตามต้นนวัตกรรมหรือ QC						
	4.4 กิจกรรมอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดนวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งประดิษฐ์						
	5. พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมจัดการความรู้ขององค์กร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70				100%	-	
	กฟผ. 1 ดำเนินการตามที่ กฟผ. กำหนด	กฟผ.พตท. กฟผ.ในสังกัด					คณะทำงานฯ
16. แผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน (SEPA หมวด 1)	16.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานประจำ ปี 2560	กฟผ.พตท. กฟผ.ในสังกัด					
	กฟผ.พตท.	กฟผ.พตท.	100%	-	-	-	คณะทำงานฯ
	16.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการ ปรับปรุงการควบคุมภายใน(ตามแผน ปย.2 และรายงานผล)	กฟผ.ในสังกัด					
	(ไตรมาสละ 1 ครั้ง)					100%	
	กฟผ.พตท. รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.พตท.	100%	100%	100%	100%	คณะทำงานฯ
	16.3 สุ่มตรวจติดตามการดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน และงานตามภาระหน้าที่ของแผนก กฟผ.ในสังกัดทั้ง 3 กฟช.	กฟผ.ในสังกัด					
	(โดยคณะทำงานของ กฟช.) ไตรมาสละ 1 - 3 อย่างน้อย						
	ไตรมาสละ 10 กฟผ.(กฟผ.อุดรฯ 3 แห่ง กฟผ.3 แห่ง						
	กฟช. 4 แห่ง) และสรุปรายงาน รณก.(ก2) ภายใน 20 วัน						
	หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟผ.พตท. รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส						

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ด้านเป้าหมายองค์กร (Goal)

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- กลยุทธ์ระดับองค์กร
- กลยุทธ์ระดับสายงาน

- เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
 - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
 - ค่าใช้จ่าย CPLX
- เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
 - ค่ากำไรทางเศรษฐกิจ (Economic Profit: EP)
 - อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
 - ความสามารถในการหารายได้จากการบริการธุรกิจเสรี - ไม่น้อยกว่า ล้านบาท
 - ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุน - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 32
 - ให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการ
- เป้าหมาย
 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.87
 - ไม่มากกว่า 31,315 ล้านบาท
 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96
 - ไม่มากกว่า 531 บาท/ราย

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลาที่ดำเนินการ				12. หน่วยงานหลัก
			1	2	3	4	
1. แผนควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามค่าเกณฑ์วัดของ กปง. ไม่เกิน 80 % ของการบวงเงินที่ได้รับจัดสรร ปี 2560 (ระดับ 5)	กฟผ. พตท.					กฟผ. พตท.
	KPIs	กฟผ. ในสังกัด	#####	29,253,400.00	44,353,579.98	57,141,280.00	กฟผ. พตท.
1. แผนควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ต่อ)	1.2 เร่งรัดการบันทึกระยะเวลาปฏิบัติงานจริง (TIME CONFIRM) ในระบบ SAP-PS และ WMS(ZW01และ ZW2)	กฟผ. ในสังกัด	25%	25%	25%	25%	กฟผ. พตท.
	กฟผ. พตท.	10,983	ด้านบท				

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
2. แผนบริหารจัดการหนี้	2.1 จัดเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้ารวมทุกประเภทให้มีอายุหนี้ไม่เกินที่ กองรายได้กำหนด	กฟอ.พจน.					ศบป.กฟอ.พจน.
	กฟอ.พังโคน	กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ศบป.กฟอ.พจน.
	2.2 เร่งรัดลดลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่เกินหักเงินประกันแล้วให้ได้ 20% ของลูกหนี้บัญชี 121 คงเหลือ ณ 31 ธ.ค.2559 (ถึงขั้นตอนการตัดจำหน่าย)	กฟฟ.ในสังกัด					
	ออกจากบัญชี ยกเว้นลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างการพิทักษ์ทรัพย์)						
	กฟฉ.1 สดลง	กฟอ.พจน.	10%	40%	70%	100%	ศบป.กฟอ.พจน.
	2.3 จัดเก็บหนี้การให้ใช้เสาไฟฟ้าขาดสายสื่อสารแรกเข้า ที่เกิดขึ้นในปี 2560 ให้ครบถ้วน 100%	กฟฟ.ในสังกัด					
	รหัสบริการ S-4C-001 ค่าบริการขาดสายสื่อสารโทรคมนาคม						
	รหัสบริการ S-4C-002 ค่าดำเนินการก่อนให้บริการขาดสายสื่อสาร						
	รหัสบริการ S-4C-003 ค่าสมทบขาดสายสื่อสารโทรคมนาคม						
	รหัสบริการ S-4C-004 ค่าบริการขาดสายเคเบิลทีวี						
	รหัสบริการ S-4C-005 ค่าธรรมเนียมการขออนุญาตขาดสายเคเบิลทีวี						
	รหัสบริการ S-4C-006 ค่าสมทบขาดสายเคเบิลทีวี		100%	100%	100%	100%	ศบป.กฟอ.พจน.
	กฟอ.พังโคน	กฟอ.พจน.					
	2.4 จัดเก็บหนี้ขาดสายก่อนได้รับอนุญาต บัญชี 41039130 (รหัสบริการ S-WC-001,S-WC-002) ให้ครบถ้วน 100 % ยกเว้นรายที่อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุญาต	กฟฟ.ในสังกัด		100%			
	กฟอ.พังโคน	กฟอ.พจน.					ศบป.กฟอ.พจน.
2.5 จัดเก็บหนี้ขาดสายก่อนได้รับอนุญาต บัญชี 41039130 (รหัสบริการ S-WC-001, S-WC-002) ให้ครบถ้วน 100 % ยกเว้นรายที่อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุญาต	กฟฟ.ในสังกัด				100%		
กฟอ.พังโคน	กฟอ.พจน.					ศบป.กฟอ.พจน.	
2.6 จัดเก็บหนี้ค่าให้ใช้เสาไฟฟ้ารายปี รหัสบริการ S-4G-001 (ค่าบริการขาดสายสื่อสารโทรคมนาคมประจำปี) การสำรวจการใช้ประจำปี 2560 ให้ได้ 100 %	กฟฟ.ในสังกัด		100%				
กฟอ.พังโคน							

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาที่ดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
3. แผนติดตามและสรุปรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.1 ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน (งบลงทุน I / งบโครงการ P) ให้ได้ 100% ของเป้าหมายปี 2560	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					ผดส.กฟอ.พจน. ณบย.กฟอ.พจน.
	กฟอ.พังโคน	กฟอ.พจน.	10%	30%	70%	100%	ผดส.กฟอ.พจน.
	3.2 ติดตามผลการดำเนินงานโครงการเร่งด่วน (งบ 20 ล้านบาท) ให้ได้ 100%	กฟฟ.ในสังกัด	25%	50%	100%	-	กษน.
	กฟอ.พังโคน	กฟล.1					
4. แผนพัฒนาค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์ EVM	4.1 บริหารจัดการค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2 ให้ได้เป้าหมายระดับ 5		100%	100%	100%	100%	ผดส.กฟอ.พจน.
ภาค 2							
5 ความสามารถในการหารายได้และบันทึกต้นทุนการให้บริการธุรกิจเสริม	5.1 เพิ่มรายได้จากการให้บริการธุรกิจเสริมให้ได้ 5% จากผลการดำเนินงาน ปี 2559	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					
	KPIs		25%	25%	25%	25%	
	กฟอ.พังโคน	กฟอ.พจน.	3.97	3.97	3.97	3.97	ผดส.กฟอ.พจน.
	5.2 การควบคุมต้นทุน และบันทึกต้นทุนให้ตรงกับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงาน บริการธุรกิจเสริม และงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ 02.2 (เป้าหมายระดับ 5 กำไร 32%)	กฟฟ.ในสังกัด					
	กฟอ.พังโคน	กฟอ.พจน.	32%	32%	32%	32%	ณบย.กฟอ.พจน.
	5.3 ความพึงพอใจภาพของกาปฏิบัติงาน WMS งานธุรกิจเสริม กลุ่มงาน ตรวจสอบ ช่อมแซม และบำรุงรักษา (เป้าหมายระดับ 5 ปีในงานใบสั่งงานให้ได้ 90%)	กฟฟ.ในสังกัด					
	กฟอ.พังโคน	กฟอ.พจน.	90%	90%	90%	90%	ณบย.กฟอ.พจน.
6. แผนเร่งรัดผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	6.1 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านธนาคารและบัตรเครดิต (0.2% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดของปี 2559)	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					
ผ่านธนาคาร	กฟอ.พังโคน		330	330	330	330	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
	1.3 นำเสนอการปรับปรุงกระบวนการ SLA P1 - P11 และ แนวทางปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ปีละ 1 ครั้ง ภายใน ใน 5.ค.2560 ต่อคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบ ประกันคุณภาพบริการ กฟผ. กฟผ.1 - 3 อย่างน้อย กฟช. ละ 1 กระบวนการ	กฟผ.1					กบส.
	กฟผ.1 1 กระบวนการ		-	-	100%	-	
	1.4 รายงานผลภาวะแผนผังภาพวงศาคงจะคงสภาพแนวทาง (SLA)	กฟผ.พคน.					คณะทำงานฯ
	กระบวนการ P1-P11	กฟผ.ในสังกัด					
	กฟผ.พคน. 98%		100%	100%	100%	100%	
	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการผู้ไฟฟ้าให้เร็วกว่า มาตรฐาน (Guaranteed Standard)	2.1 งานบริการผู้ไฟฟ้าให้เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) ในกระบวนการงาน P3 (เขตชุมชน) , P3 (นอกเขตชุมชน) , P9 และ P10 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับ บริการเร็วกว่ามาตรฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ100 ของจำนวนลูกค้า ที่มาใช้บริการ	กฟผ.พคน.					คณะทำงานฯ
	ข้อตกลง อช.						
	กฟผ.พคน.		100%	100%	100%	100%	
4. แผนปรับปรุงการบริหารพัสดุ	4.1 เร่งรัดนำพัสดุคงคลังไม่เคลื่อนไหวสลายไปใช้งานตัดแปลงใช้งาน และหรือจำหน่ายออกกับบัญชี	กฟผ.พคน.					ผคป
	กฟผ.พคน 30 ร้อยละ		10%	30%	60%	-	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
5. แผนงานบริหารทำให้มีประสิทธิภาพตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร	5.1 เร่งรัดการปฏิบัติงานก่อสร้าง (สถานะ Closed F4 และ Closed E2(ยกเลิกงาน)) ทุกโครงการ ในส่วนที่เกิดขึ้นก่อนปี 2559 ให้ได้ 100% (ยกเว้นงานที่ดิน - หมู่บ้านจัดสรร และงานก่อสร้างที่ส่วนกลางดำเนินการ)	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					ศสส. คณ.
KPIs	ทุกจบ C I P(จบ P เฉพาะ คฟผ., คฟก., คชก.2) กฟอ.พจน		50%	100%	-	-	
	5.2 เร่งรัดการปฏิบัติงานก่อสร้าง (สถานะ Closed F4 และ Closed E2(ยกเลิกงาน)) ทุกโครงการในส่วนที่เกิดขึ้นในปี 2559 ให้ได้ไม่น้อยกว่า 80% (ยกเว้นงานที่ดิน - หมู่บ้านจัดสรร และงานก่อสร้างที่ส่วนกลางดำเนินการ)	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					ศสส. คณ.
	ทุกจบ C I P(จบ P เฉพาะ คฟผ., คฟก., คชก.2) กฟอ.พจน		50%	100%	-	-	
	5.3 เร่งรัดการปฏิบัติงานก่อสร้าง (สถานะ Closed F4 และ Closed E2(ยกเลิกงาน)) ทุกโครงการในส่วนที่เกิดขึ้นในปี 2560 ให้ได้ไม่น้อยกว่า 60% (ยกเว้นงานที่ดิน - หมู่บ้านจัดสรร และงานก่อสร้างที่ส่วนกลางดำเนินการ)	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					ศสส. คณ.
	ทุกจบ C I P(จบ P เฉพาะ คฟผ., คฟก., คชก.2) กฟอ.พจน		60%	60%	60%	60%	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ด้านกระบวนการภายใน

(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับ
คุณภาพองค์กร ให้เลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
4. เป้าหมาย
- ดัชนีจำนวนครั้งไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- 12 เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- 12 เมืองใหญ่
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
7. เป้าหมาย
- ดัชนีจำนวนครั้งไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- 3 เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- 3 เมืองใหญ่
- ... 5.06 ครั้ง/รายปี
- ... 1.705 ครั้ง/รายปี
- ... 150.78 นาที/รายปี
- ... 25.95 นาที/รายปี
- ... ครั้ง/รายปี
- ... นาที/รายปี
- ... นาที/รายปี

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11				12 หน่วยงาน หลัก
			ช่วงเวลาดำเนินการ				
			1	2	3	4	
6. แผนเพิ่มคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า	6.1 เพิ่มตัวชี้วัดด้านความมั่นคงระบบไฟฟ้า (กฟผ. ประเมิน กฟฟ.ในสังกัด) โดยประเมินจากจำนวนครั้งการทำงานของเซอร์กิตเบรกเกอร์	กฟอ.พคน. กฟฟ.ในสังกัด					ศปบ.
	(ให้ทุกเขตมีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน กฟผ.3 เป็นเจ้าภาพ)						
	กฟอ.พคน. 1 ตัวชี้วัด						
	6.2 ขยายผลนวัตกรรมแจ้งจุดบกพร่องในระบบไฟฟ้าผ่าน Application บนมือถือ						ศปบ.
	6.2.1 จัดประชุมชี้แจงการใช้งานระบบแจ้งจุดเสี่ยงในระบบไฟฟ้าผ่าน Application บนมือถือให้กับ หพ.บป. และ หพ.กบ. (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)	กฟอ.พคน. กฟฟ.ในสังกัด					
	กฟอ.พคน. 1 ครั้ง	-	100%	-	-		

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
6. แผนเพิ่มคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า(ต่อ)	6.2.2 ความสำเร็จในการแก้ไขจุดบกพร่องที่ได้รับแจ้ง(ผ่านทาง Application บนมือถือ) ของจำนวนเหตุการณ์ที่ได้รับแจ้งทั้งหมด (ภายในไตรมาสที่ตรวจพบ) กฟอ.พังโคน	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด	1	2	3	4	กฟน.
	6.2.3 จำนวนพนักงานที่ลงทะเบียนในระบบฯ(Application บนมือถือ) ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด กฟอ.พังโคน	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด	-	90%	90%	90%	กฟน.
	กฟอ.พังโคน						
	6.3 บริหารจัดการการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ตามหลักภูมิกรรม ให้ทีมงาน ตัดต้นไม้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตัดต้นไม้เพื่อทัศนียภาพที่สวยงาม ภายใต้การกำกับดูแล ของ "ภูมิกรรม" ตามนโยบาย ผวก.	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด					กฟน.
	6.3.1 ขยายผลการบริหารจัดการการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าตามหลักภูมิกรรม โดยจัดให้ทีมให้ทีมงานตัดต้นไม้พร้อมเครื่องมือ ประจำทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และผู้รับจ้างตัดต้นไม้	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด					
	กฟอ.พังโคน		1	-	-	-	กฟน.
	6.3.2 ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 กำหนดเส้นทางที่ดำเนินการตัดต้นไม้เพื่อทัศนียภาพ ที่สวยงาม ในเขตชุมชน และ บริเวณที่มีความสำคัญ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว โดยดำเนินการ กฟฟ.ชั้น 1-3 ละ 5 กม.	กฟอ.พคน.					
	กฟอ.พังโคน		5	-	-	-	
	6.3.3 ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการตัดต้นไม้เพื่อทัศนียภาพที่สวยงาม ตามหลักภูมิกรรม(ควบคุม/ตรวจสอบโดยภูมิกรรม) ตามปริมาณงานในข้อ 6.3.2 อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กฟอ.พคน.					กฟน.
	กฟอ.พังโคน						
	6.4 เร่งรัดตัดต้นไม้ใกล้แนวสายส่งและระบบจำหน่ายแรงสูง โดยมี เป้าหมายการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา 50% ของงบประมาณ ภายในไตรมาส 2 และ 100% ภายในไตรมาส 4 กฟอ.พังโคน	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด					กฟน.

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก		
					1	2	3	4			
6. แผนเพิ่มคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า(ต่อ)		6.5 เร่งรัดปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเพื่อเพิ่มความมั่นคงและลดหน่วยสูญเสีย โดยการขยายผลนวัตกรรมที่ใช้ในการตรวจหาจุดที่คาดว่าจะมีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ในระบบจำหน่ายแรงต่ำ (พิจารณาขอทุนวิจัยย่นผลและกำหนดวิธีปฏิบัติ โดยคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันปัญหาไฟตกของ ภาค2) 6.5.1 จัดประชุมชี้แจงการใช้มาตรการวิเคราะห์แรงดันไฟฟ้าตกในระบบจำหน่ายแรงต่ำ ให้กับ หม.ปบ. และ หม.กป. (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) โดยวิทยากรจาก กฟล.3 กฟอ.พังโคน 1 ครั้ง 6.5.2 ใช้แนวทางการตรวจสอบหาจุดที่คาดว่าจะมีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก(เกิน10%)ในระบบ จำหน่ายแรงต่ำของหม้อแปลงทุกเครื่อง กฟล. 1 ใช้วิศวกรรม LV Loss Analysis ตรวจสอบหม้อแปลงทุกเครื่อง โดยให้ทำรายงานแจ้ง กฟฟ. หน่วยงานทราบ 100% ภายในไตรมาส 1 6.5.3 ตรวจสอบวัดแรงดันไฟฟ้าในระบบจำหน่ายแรงต่ำของหม้อแปลง ที่คาดว่า จะมีปัญหาไฟตก (จากรายงานการตรวจสอบในข้อ 6.5.2) กฟอ.พังโคน									
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คปบ.		
				กฟอ.พคณ. กฟฟ. ในสังกัด							

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาที่ดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก	
6. แผนเพิ่มคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า(ต่อ)	6.9 โครงการพัฒนาขีดความสามารถของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในสายส่ง	ผวธ.(ก2)					ผวธ.(ก2)	
	6.9.1 พิจารณากำหนดขีดความสามารถของทีมก่อสร้างจาก กฟฟ.ชั้น 1-3 ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในสายส่งกรณีต่าง ๆ							
	6.9.2 จัดตั้งทีมงานแก้ไขสายส่ง 115 kV		กฟอ.พจน.					
	โดยกำหนด กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่มีความพร้อม(คน, ยานพาหนะ, เครื่องมือ) กฟข.ละ 2 ทีม		กฟฟ.ในสังกัด	-	100%	-		-
	กฟฉ.1	2	กฟฟ.					
	กฟง.เดช และ กฟอ.พังโคน						ผวธ.(ก2)	
	6.9.3 จัดฝึกอบรม และดำเนินการตามโครงการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในสายส่ง (แก้ไขเบื้องต้นให้กับทีมงานตามข้อ 6.9.2	รณ.ก2						
	กฟฉ.1	1	ครั้ง	-	100%	-	-	
7. แผนงานการตอบสนองต่อปัญหาคุณภาพไฟฟ้า	7.1 ตรวจสอบและซ่อมแซมระบบไฟฟ้า (Big Patrolling) รายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส						กบษ.	
	7.1.1 ระบบสายส่ง	กฟฉ.1						
	กฟฉ.1	100%	100%	100%	100%	100%		
	ความยาวระบบสายส่งของ กฟฉ.1 รวม 933 วงจร-กม. (ทุกไตรมาส)	กฟอ.พจน.	933	933	933	933	ผบป.	
	7.1.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง 22 kV	กฟอ.พจน.					ผบป.	
	กฟอ.พังโคน	กฟฟ.ในสังกัด	2,476	-	2,476	-		
	7.1.3 หม้อแปลงรวมถึงระบบจำหน่ายแรงต่ำ และมิเตอร์ในเขตเทศบาล	กฟอ.พจน.					ผมต.	
		กฟฟ.ในสังกัด						
	9.1 การบริหารจัดการการหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย	กฟอ.พจน.					คณะทำงานฯ	
	เป้าหมาย : ลดหน่วยสูญเสียให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 2 จากปี 2559	กฟฟ.ในสังกัด						
9. บันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2560	KPIs	ปี 2559 (100%)ปี 2560 (98%)					Loss	
	กฟอ.พจน.	8.40	-	-	-	100%		
10. ข้อสั่งการ รณ.ก(2)	10.1 ศึกษาวิเคราะห์หน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย 22 kV โดยใช้โปรแกรม U-Cube และหาวิธีการแก้ไขอย่างน้อย กฟข.ละ 1 สถานี ภายในไตรมาส 2/2560	กฟฉ.1					กปบ.	
	กฟฉ.1	รายงานผลการวิเคราะห์ จำนวน 1 สถานี	-	100%	-	-		

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาที่ดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
11. Non-Technical Loss	KPIs						
	งานด้านมิเตอร์						
	11.1 สืบเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ เป้าหมายตามตารางดังนี้ (เครื่อง)	กฟอ.พคน.					ผมต.
	รวม กฟอ. พังโคน 15,387 เครื่อง	กฟฟ. ในสังกัด	3,847	7,694	3,847	-	
	11.2 ตรวจสอบเครื่องวัด(มิเตอร์)ให้แสดงค่าเที่ยงตรงทุก 3 ปี ของมิเตอร์ประเภทบ้านอยู่อาศัย	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด					ผมต.
	กฟอ. พังโคน 49,920 "		14,976	24,960	9,984	-	
	11.3 ตรวจสอบและสืบเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06 ตามรายงานข้อมูลจากโปรแกรม U-Cube) ให้ได้ 100% ก่อนรอบการจดหน่วยถัดไป	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด					ผมต.
	กฟอ. พังโคน 100 %		100%	100%	100%	100%	
	11.4 ตรวจสอบมิเตอร์กลุ่มเสี่ยงและการใช้ไฟฟ้าเครื่อง (จำนวนกลุ่มเสี่ยง เช่น โรงน้ำแข็ง โรงสีข้าว อพาร์ตเมนต์ ร้านเกมส์ สถานบันเทิง + ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประวัติการละเมิด + หน่วยลดลงผิดปกติมากกว่า 50%)	กฟอ.พคน. กฟฟ. ในสังกัด					ผมต.
	กฟอ. พังโคน 29 เครื่อง		7	15	7	-	
	11.5 ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะทุกเครื่อง (จำนวนมิเตอร์ติดตั้งของปี 2559)	กฟอ.พคน.					ผมต.
	- มิเตอร์ไฟฟ้าทางหลวง	กฟฟ. ในสังกัด					
	กฟอ. พังโคน 185 เครื่อง		47	93	45	-	
	- มิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะหน่วยงานท้องถิ่น	กฟอ.พคน.					ผมต.
	กฟอ. พังโคน 1,319 เครื่อง	กฟฟ. ในสังกัด	330	660	329	-	
	- สำรวจไฟฟ้าสาธารณะที่ไม่ผ่านมิเตอร์ (ต่อตรงหมายถึง โดยตรงนับจำนวน	กฟอ.พคน.					ผป.
	ดวงโคมที่เพิ่มขึ้นจากระบบบิลปีละ 1 ครั้ง)	กฟฟ. ในสังกัด					
	กฟอ. พังโคน 3,776 ดวงโคม		50%	50%	-	-	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (Activities / Action Steps) (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10 สถานที่	11 ช่วงลำดับนิมการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
11. Non-Technical Loss (ต่อ)	11.6 ปรับปรุงมิเตอร์ครัวเอียง (ทุกเครื่องที่ตรวจพบ ให้ได้ 100%) กฟอ. พังโคน หมายเหตุ : ปรับปรุง/แก้ไขตามที่แจ้งรับรายงานจากโปรแกรม UCube	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ผมต.
	11.7 ตรวจสอบมิเตอร์แบ่งแฉดระหว่างเขต ปีละ 1 ครั้ง (ตามจำนวนที่ติดตั้ง) หมายเหตุ : กฟอ. พังโคนไม่มีมิเตอร์แบ่งแฉด	กฟล.1					กบส.
	11.8 ตรวจสอบความเที่ยงตรงมิเตอร์จุลรับซื้อ VSPR ทุกแห่ง ปีละ 1 ครั้ง (ตามจำนวนที่ติดตั้ง) กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	-	-	5	-	ผมต.
	11.9 ตรวจสอบความเที่ยงตรง มิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ / CT,VT แรงสูง ที่หน้างาน ทุกเครื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	38	75	36	-	ผมต.
	11.10 ตรวจสอบ และแก้ไข ความผิดปกติของมิเตอร์ AMR ทุกเครื่อง ที่ได้รับการแจ้งเตือนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน ให้ได้ 100% กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ผมต.
	11.11 ตรวจสอบมิเตอร์แรงสูงประกอบ CT VT ทุกเครื่อง (ไม่รวมมิเตอร์ AMR) ปีละ 1 ครั้ง(สถานะสิ้นปี 59 ตามจำนวนที่ติดตั้ง) กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	11	22	11	-	ผมต.
	11.12 ตรวจสอบมิเตอร์แรงต่ำประกอบ CT ทุกเครื่อง ปีละ 1 ครั้ง (ไม่รวมมิเตอร์ AMR) (สถานะสิ้นปี 59 ตามจำนวนที่ติดตั้ง) กฟอ. พังโคน	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	58	115	57	-	ผมต.
	11.13 เร่งรัดนำข้อมูลมิเตอร์ติดตั้งใหม่, สับเปลี่ยนที่ยังไม่บันทึกข้อมูล เข้าสู่ระบบ SAP ภายใน 30 วันนับจากวันตรวจพบ ให้ได้ 100% กฟอ. พจน.	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ผมต.

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
11. Non-Technical Loss (ต่อ)		11.14 เจลี่ยหน่วย/ปรับปรุงหน่วย การใช้ไฟกรณีตรวจพบหน่วยการใช้ ไฟฟ้าผิดปกติ/มิเตอร์ชำรุด/มิเตอร์ละเมิด ภายใน 30 วัน ให้ได้ 100% - มิเตอร์หน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ (เช่น จดหน่วยไม่ถูกต้อง) กฟอ. พังโคน 100% - มิเตอร์ชำรุด กฟอ. พังโคน 100% - มิเตอร์ละเมิด กฟอ. พังโคน 100%		กฟอ. พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	1	2	3	4	คณป.
					100%	100%	100%	100%	
					100%	100%	100%	100%	
		11.15 ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอยายเขตและติดตั้ง ตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ (กรณีดวงโคมไม่ผ่านมิเตอร์) อปท. ทุกแห่ง กฟอ. พังโคน 100%		กฟอ. พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คณค.
		11.16 จัดอบรมให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องและตัวแทนจดหน่วย. จัดแจ้ง ทุกคน เพื่อให้ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์และการอ่านหน่วยตามระเบียบคู่มือวิธีปฏิบัติ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อสนับสนุนโปรแกรม U-Cube		กฟอ. พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	100%	-	-	คณปง
12. Technical Loss		12.1 งาน Balance Load							
		12.1.1 ตรวจสอบและแก้ไขระบบจำหน่ายแรงสูงที่ Unbalance Phase เกิน 10% ขึ้นไป ** (ฟีดเตอร์ที่จ่ายโหลด 5 MW ขึ้นไป)		กฟผ. 1	30%	30%	40%	-	คณป.
		12.1.2 แก้ไข Balance Feeder แรงสูงทุก Feeder ที่จ่ายโหลดเกิน 8 MW PFA02		กฟอ. พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	PFA02	-	-	คณป.
		12.1.3 แก้ไข Unbalance Load หม้อแปลง 3 เฟส ที่เกิน 20% ทุกเครื่อง (ให้รายงานผลจำนวนหม้อแปลงที่ดำเนินการทุกไตรมาส)		กฟอ. พคณ. กฟฟ. ในสังกัด	-	19	19	-	คณป.
		กฟอ. พังโคน 37 เครื่อง							

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (Activities / Action Steps) (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาที่ดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
12. Technical Loss (ต่อ)	12.2 งานก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่าย	กฟอ.พคน.					ผบ.บ.
	12.2.1 ก่อสร้างปรับปรุง/เพิ่มขนาด/เสริมหม้อแปลง (KVA.)	กฟฟ. ในสังกัด					
	กฟอ. พังโคน 1,770		800	970	-	-	
	12.2.2 ปรับปรุง/ก่อสร้างเสริมระบบจำหน่ายแรงสูงทุกโครงการ						
	กฟอ. พังโคน 8.67		8.67	-	-	-	
	12.2.3 พิจารณาหาบทวนเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟ โดยคำนึงถึงหน่วยสูญเสียและ	กฟผ.1					กบ.บ.
	ความมั่นคงของระบบจำหน่ายเป็นหลัก						
	กฟผ.1 11 ฟีดเดอร์		5	6	-	-	
	ระบบจำหน่ายที่เปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟ จำนวน 11 ฟีดเดอร์						
	สามารถลดหน่วยสูญเสียได้ 2.38 ล้านหน่วย						
	12.2.4 ปรับปรุง/เสริมระบบจำหน่ายแรงต่ำ	กฟอ.พคน.					ผบ.บ.
	กฟอ. พังโคน 19.73	กฟฟ. ในสังกัด	14.58	5.15	-	-	
	12.2.5 เร่งรัดตัดจ่ายงานก่อสร้างเสริมระบบจำหน่ายที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ เข้าใช้งาน	กฟอ.พคน.					ผบ.บ.
	ภายใน 30 วัน ทุกงานหม้อจ่ายวันที่ตรงผ่านมาตรฐาน	กฟฟ. ในสังกัด					
	กฟอ. พังโคน		100%	100%	100%	100%	
	12.3 กำหนดหน่วยสูญเสียผลกระทบจากผู้ผลิตไฟฟ้า (VSPP,SPP) ทุกราย	กฟผ.1					กบ.บ.
	กฟผ.1 วิเคราะห์ 73 ราย ตัดจ่าย,ปรับปรุง,แก้ไข ... ราย						
	12.4 ตรวจสอบ/ซ่อมแซม Fixed Capacitor แรงสูงที่หลุด/ชำรุด นำเข้าระบบ	กฟอ.พคน.					ผบ.บ.
	ภายในไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ตรวจพบ	กฟฟ. ในสังกัด					
	กฟอ. พังโคน		100%	100%	100%	100%	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาที่ดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
12. Technical Loss (ต่อ)	12.5 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ OJT กระบวนการ งานตรวจสอบ/ซ่อมแซม Fixed Capacitor แรงสูงที่หลุด/ชำรุด นำเข้าระบบ ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ในสังกัด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ภายในไตรมาส 2/2560)	กฟผ.1	1	2	3	4	กบข.
	กฟผ.1 42 แห่ง		-	100%	-	-	
	12.6 งานติดตั้ง Capacitor แรงสูง	กฟผ.1					กปบ.
	- Switching Capacitor						
	กฟผ.1 3000		-	100%	-	-	
	- Fixed Capacitor						
	กฟผ.1 3000						
13. แผนงานบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย	13.1 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายเชิงป้องกัน	กฟอ.พจน.					ผปบ.
	KPIs	กฟฟ.ในสังกัด					
	กฟอ.พจน 766		115	307	344	-	
	- หม้อแปลงไฟฟ้า 3 เฟส (ทุกเครื่อง) สถานะ 31 ธ.ค.2559						
	กฟอ.พจน 225		34	90	101	-	
	- หม้อแปลงไฟฟ้า 1 เฟส (30%) สถานะ 31 ธ.ค.2559						
	กฟอ.พจน 225						
	14. แผนการปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS	14.1 ปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง กฟผ. และ หม้อแปลงผู้ใช้ไฟใน 2 ระบบ (GIS เฟส 2 กับ TFM) ให้มี PEA No. ถูกต้องตรงกัน	กฟอ.พจน.				
KPIs		กฟฟ.ในสังกัด					
กฟอ.พจน 100			100%	100%	100%	100%	
กฟอ.พจน 100							
14.2 ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ลงในฐานข้อมูลระบบ GIS ให้มี PEA No. ตรงกัน ใน 2 ระบบ (GIS เฟส 2 กับ ISU)		กฟอ.พจน.					ผผด.
กฟอ.พจน 100			100%	100%	100%	100%	
กฟอ.พจน 100							
กฟอ.พจน 100							
กฟอ.พจน 100							
กฟอ.พจน 100							
กฟอ.พจน 100							

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุงการหมลักร้อมปรึหมหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงกลดัดบนิการ				12 หน่องงาน หลัก
			1	2	3	4	
14. แผนการปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS (ต่อ)	14.3 การปรับปรุงข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกัน ตกลงใน 2 ระบบ (GIS เฟส 2 กับ SCADA) ไม่รวม Dropout fuse	กฟอ.พจน.					ผบ.บ.
KPIs	กฟฉ.1 100% ของปริมาณความครบถ้วนข้อมูลของ GIS เฟส 2	กฟฟ.ในสังกัด	100%	-	-	-	
15. บันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำ	เมื่อเปรียบเทียบกับ ระบบ SCADA	กฟฉ.1					กบล.
2560	15.1 การขยายเขตไฟฟ้าให้หมู่บ้านที่ไม่ใช้ไฟฟ้าใช้ เป้าหมาย : ขยายเขตให้หมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้ให้ได้ 100% กฟฉ.1 100% จำนวนทั้งหมด...หมู่บ้าน มีไฟฟ้าใช้แล้ว...หมู่บ้าน	กฟฉ.1	ผวธ.(ก2) อยู่ระหว่างพิจารณาปรับปรุง				
16. โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ราษฎร	16.1 โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.) กฟอ.พังโคน 41	กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด	41	-	-	-	ผบ.ด.
16. โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ราษฎร (ต่อ)	16.2 โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) 16.3 ปรับปรุงฐานข้อมูลครัวเรือนที่ไม่ใช้ไฟฟ้าใช้ให้เป็นปัจจุบัน และสรุปรายงานเป็นประจำปีทุกไตรมาส (ครัวเรือนที่ไม่ใช้ไฟฟ้าใช้ทั้งหมด, ครัวเรือนในพื้นที่หวงห้าม, ครัวเรือนที่ถอดเข้าโครงการแล้ว, ครัวเรือนคงเหลือ, ครัวเรือนอยู่ระหว่างก่อสร้าง ฯ, ครัวเรือนที่สำรวจ ประมาณการแล้ว ,รอสำรวจ) กฟอ.พังโคน	กฟฉ.1 กฟอ.พจน. กฟฟ.ในสังกัด					ผบ.ด.
17. โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ที่กักกัน	17.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่กักกันทางการเกษตร (คยภ.2)	กฟอ.พจน.	100%	100%	100%	100%	ผบ.ด.
ทางการเกษตร	กฟอ.พังโคน	กฟฟ.ในสังกัด	-	41	65	-	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ด้านกระบวนการภายใน

(Internal Process)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 มุ่งเน้นบริหารจัดการและเทคโนโลยี และการขยาย

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องทั้งในและ

ต่างประเทศ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP 1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

IP 2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนา นวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP 1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

IP 2 ส่งเสริม วิจัย พัฒนา นวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับอง 4. เป้าหมาย

- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 7-9 - ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่เก้ - ไม่น้อยกว่าจำนวน 5 ชิ้นงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสา 7. เป้าหมาย

- จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 5 - ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่เก้ - ไม่น้อยกว่าระดับ 5

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
18. แผนส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	18.1 จัดทำนวัตกรรมที่ได้รับความคิดเห็นชอบให้ทดลองใช้งานทุกเขต และดำเนินการแจกจ่ายให้ทุกเขตดำเนินการทดลองใช้งาน	กฟผ.3					กฟผ.3
	18.2 นำผลงาน นวัตกรรม การบวนการ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ปี 2560 อย่างน้อย 2 ชิ้นงาน/กระบวนการ มาพิจารณาขอทุนวิจัยขยายผลในระดับเขต	กฟผ.1					กอก.
	กฟผ.1 2 ชิ้นงาน/กระบวนการ		-		100%	-	
	18.3 นำผลงานนวัตกรรมจากภายใน และภายนอกสายงาน ก2 มาพิจารณาขอทุนขยายผลใช้งานในภาค 2	รณก.ก2					ผอ.ร. (ก2)
	โดยคณะกรรมการ ภาค 2 ภายในไตรมาส 4/2560 อย่างน้อย 1 ชิ้นงาน						
	18.4 ส่งเสริมให้พนักงานคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม / ปรับปรุงกระบวนการ และจัดงานมหกรรมคุณภาพในระดับเขต ภายในไตรมาส 3/2560	กฟอ.พณ. กฟฟ.ในสังกัด					คณะทำงานฯ

8. แผนงาน/โครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11				12 หน่วยงาน หลัก
			ช่วงเวลาดำเนินการ				
			1	2	3	4	
	2.2.1 การปรับปรุงเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005) - โทรศัพท์สำนักงาน -1129 PEA Call Center	กฟอ.พทท. กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ผบ.อ.
	กฟอ.พทท. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.2.2 การปรับปรุงการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) (VOC-04-003) -ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน -การประสานเสวนา -กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	กฟอ.พทท. กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ผบ.อ.
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าเชิงลึกเสริมโดยการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้ บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 บริษัท)	กฟฟ.ในสังกัด					ผบ.อ.
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.3 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานแผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า ฝ่าย (ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานแผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงลูกค้า ภายในไตรมาส 2/2560	ฝ่าย (ก2)					ฝ่าย (ก2)
	2.4 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2560 2.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส เป้าหมาย	กฟผ.1	100%	100%	100%	100%	กบ.ล.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560 2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก. ทุกไตรมาส	กฟอ.พทท. กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ผบ.อ.
	กฟอ.พทท. รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One						
ข้อตกลง อป.	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า 2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่าง ทันที่ภายใน 30 วัน หลังจากกับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One	กฟอ.พทท. กฟฟ.ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	ผบ.อ.
	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						
	2.7 ระดับความพึงพอใจของแผนงานทางกาปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า						
	2.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า จัดส่งภายใน 5 มิถุนายน 2560	กฟอ.พทท. กฟฟ.ในสังกัด	-	100%	-	-	ผบ.อ.

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 จำนวนดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.8 การจัดการความรู้การจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดแนวทางปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุง ทั่วทั้งองค์กร						
	2.8.1 จัดทำองค์ความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียนที่ขึ้นบัญชีสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3	กฟผ.1	-	-	100%	-	กบ.ร.
	กฟผ.1 อย่างน้อย 1 เรื่อง						
	เผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3						
	2.9 ดำเนินการตอบชี้แจงข้อประเด็นข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง การ กลุ่มไลน์ (AIR Chart) ตามบันทึก สรก.(2) 89/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560	กฟอ.พค.น. กฟผ. ไม่สังกัด	100%	100%	100%	100%	ผบ.ร.
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารพื้นที่เสี่ยงของ ลูกค้าหลักบริการ (SEPA หมวด 3)	3.1 จัดประชุมชี้แจง ถ่ายทอดการงานกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงของลูกค้า ให้ กฟผ. ชั้น 1-3, กฟผ. (กลุ่มเป้าหมายคือ หน.ว.ด., หน.บ.ค., หน.บ.ต. พนักงาน KAM)	กฟผ.1	-	1 ครั้ง	-	-	กบ.ร.
	กฟผ.1 1 ครั้ง						
	3.2 สรุปรายงานสถิติวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อการให้บริการข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูล ป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะกรรมการด้านบริการลูกค้า						
	3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้ บริการ ทุกไตรมาส						
	3.2.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งามขอใช้ไฟดีดัดต้นไม้ กฟผ. จุฬารามงาน 3 ราย/ไตรมาส - งามขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟผ. จุฬารามงาน 3 ราย/ไตรมาส - งามขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟผ. 3 ราย/ไตรมาส (เขตละ 3 ราย/ไตรมาส, กฟผ. จุฬารามงานละ 3 ราย/ไตรมาส)	กฟอ.พค.น.	45 ราย	45 ราย	45 ราย	45 ราย	ผบ.ร.
	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติวิเคราะห์ความพึงพอใจข้อคิดเห็น ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ จากลูกค้าให้คะแนนทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟผ. ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อผู้ป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมิน ความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส	กฟอ.พค.น.					ผบ.ร.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟผ. ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	3.3 จัดกิจกรรมเพิ่มจำนวนลูกค้าประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปผลสถิติส่วนการประเมินเทียบกับจำนวนตัวทั้งหมด (Smile Box)	กฟอ.พค.น.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	ผบ.ร.
	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 (ให้ กฟผ. พิจารณากิจกรรมดำเนินการ)						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟผ. ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส						

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในการเกิดความเสียหายจากระบบไฟฟ้า เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	กฟอ.พตท. กฟฟ. ในสังกัด	1	2	3	4	ผบด.
	กฟล.1 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)		100%	100%	100%	100%	
	3.5 จัดตั้งคณะทำงาน ศึกษาเพื่อเผยแพร่ข้อมูลจำเป็นสำหรับลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA โดยที่ลูกค้าไม่ต้องร้องขอ	กฟล.1					กบด.
	(สรุป.(ก2) ดำเนินการ)						
	กฟล.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส 1		100%	-	-	-	
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของ ลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	3.6 บทบาทกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Social media ผ่านทาง LINE และ facebook	กฟอ.พตท. กฟฟ. ในสังกัด					ผบด.
(SEPA หมวด 3)	3.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ในด้านความคาดหวังของลูกค้า						
	3.7.1 ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแลและประสานงานแก้ไขปัญหา	กฟอ.พตท.	100%	-	-	-	ผบด.
	ให้ลูกค้า ณ จุดบริการ						
	3.7.2 ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager	กฟล.1					กบด.
	กฟล.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2		-	1 ครั้ง	-	-	
	3.8 ตั้งคณะทำงานนำเสนอการแก้ปัญหาการลดเวลาขอการชำระค่าไฟ ณ จุดให้บริการ	กฟล.1					กบด.
	กฟล.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2		1 ครั้ง	-	-	-	
KPIs	3.9 จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้เพิ่มกิจกรรมการให้บริการ และรับทำธุรกรรมต่าง ๆ	กฟอ.พตท.					ผบด.
	ขอลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop และ PEA Mobile App	กฟฟ. ในสังกัด					
4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายระบบไฟฟ้า	4.1 สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดและวิเคราะห์การผลิตกระแสไฟฟ้าและส่งจ่าย						
	4.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า	กฟอ.พตท.					ผบด.
	-รายงานข้อมูลเบื้องต้นที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน)	กฟฟ. ในสังกัด					
	ของแต่ละระบบแรงดัน						
	กฟล.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ. 1. ตรวจสอบแรงดันจุดที่มีการร้องเรียน(ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ e-Ono) และบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มภายใน 5 วันทำการร้องเรียน						
	2. รวบรวมข้อมูลที่ทำการตรวจวัด โดยรายงาน กฟล.1 ภายใน 5 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส						
	4.1.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพี้ยนพอ	กฟล.1					กบด.
	- รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด						
	- รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด						
	โดยให้เรียงตามระดับปัญหาจากไปหาน้อย						
	กฟล.1 สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานภายใน 20 เมษายน 2560		100%	-	-	-	

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 จำนวนดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
5. แผนงานพัฒนาช่องทางให้บริการลูกค้า (SEPA หมวด 3)	5.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop	ทพ.1					ทบ.ร.
	เป้าหมาย สิ้นสุดจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สิ้นงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40						
	ทพ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	ทพ.7 ที่ PEA SHOP 7 ทพ.7 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	6.1 ระดับความพึงพอใจการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลกระทบต่องานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (SEPA หมวด 3)	6.1.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่นแหล่งข้อมูลอื่นๆ	ทพ.ทบ.ร.	100%	100%	100%	100%	ผบ.อ.
	ทพ.ร.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	ทพ.ร.1-3 รายงาน ทพ.ร.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	6.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High value และหรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	ทพ.ทบ.ร.					KAM
	ทพ.อ. พังโคน		11	11	11	11	
	6.1.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รพ.ก.2)	ทพ.ร.1					ทบ.ร.
	อ.ร.ร.1-3, ผอ.ก.1 หรือ สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข (กลุ่มลูกค้าพิเศษ 10%)						
KPIs	6.1.4 พหุงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหาความต้องการการลูกค้า High value และหรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIG-SAP (บันทึกข้อมูลทุกการเข้าเยี่ยมชม)	ทพ.ทบ.ร.					KAM
	ข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ 1 ครั้ง						
	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพิเศษ	ทพ.ร.1					ทบ.ร.
	6.1.6 ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน CRM ให้ตรงตามความต้องการและความสะดวก	ทพ.ร.1					ทบ.ร.
	ควบคุมลูกค้า แต่ละประเภท						
7. แผนงานพัฒนาศูนย์บริการด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร (SEPA หมวด 3)	7.1 การบริการเสริมได้โดยไม่ต้องให้ผู้ค้าที่ซื้อไฟฟ้าตั้งแต่ 10/20 ล้านบาท/เดือนขึ้นไป ไม่เกินปีละ 2 ครั้ง (ส่งจัดซื้อสินค้าส่งลูกค้า)	ทพ.ร.1					ทบ.ร.
	ทพ.ร.1 10 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		3	4	3	-	
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น						
	บมจ.ฟิสิกซ์ พัลส์ แอนด์เพเพอร์		1				
	บริษัท ขอนแก่นกลาส อินดัสทรี จำกัด		1				
	บริษัท ขอนแก่นบริวเวอรี่ จำกัด		1				
	บริษัท ขอนแก่นไฟฟ้าลาว(เมืองแก่นท้าว)			1			
	รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว(เมืองแก่นท้าว)			1			
	บริษัท ขอนแก่นพัฒนา ขอนแก่น จำกัด			1			
	บริษัท ไทยน้ำมันสำเร็จรูป จำกัด			1			
	บมจ. พานาโซนิค แมนูแฟเจอริง(ประเทศไทย)				1		
	บริษัท เซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด				1		
	บริษัท วงศ์บัณฑิต จำกัด				1		

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
	7.2 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า, การแจ้งแผนดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน, การแจ้งสถานะการแก้ไข) การแจ้งไฟฟ้ขัดข้อง และบริการอื่น ๆ) 7.2.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS กฟอ. พังโคน						ผบด.
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด และการบริการขององค์กร (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	7.3 พัฒนาการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต และระบบ PEA Call Center ให้สามารถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า รับเรื่องร้องเรียน รับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า รับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อสงสัยสำคัญต่าง ๆ ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย โดยการจัดทำโครงการ "PEA Smart Plus" เพื่อการ บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร	หน่วยงาน ในสังกัด กฟผ.1-2-3					กฟผ.1-2-3 ผวช.(ก2)
	7.4 ขยายผลบริการการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่า ไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหม่ที่มาขอใช้บริการ (ปี 2560) ร้อยละ 100% - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิมที่ขอใช้บริการ ร้อยละ 100%	กฟอ.พท.น. กฟผ. ในสังกัด					ผบป.
			100%	100%	100%	100%	
			100%	100%	100%	100%	
8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) และขยายผลการให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ให้ครอบคลุม การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย กฟผ.1 - (ขยายผลครบถ้วนแล้ว) 8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในภาว่งงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office) กฟผ.1 กฟส. 8 แห่ง ได้แก่ กฟส (เชียงใหม่, เชียงใหม่, ภูเก็ต, นครราชสีมา, นครราชสีมา, นครราชสีมา, นครราชสีมา)	กฟอ.พท.น. กฟผ. ในสังกัด					ผบด.
							กทอ.
					100%		
9.มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	9.1 ดำเนินการตรวจวัดและประเมินผลการจัดการพลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน กฟผ.1 6 แห่ง รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	กฟอ.1	-	100%	-	-	กทว.