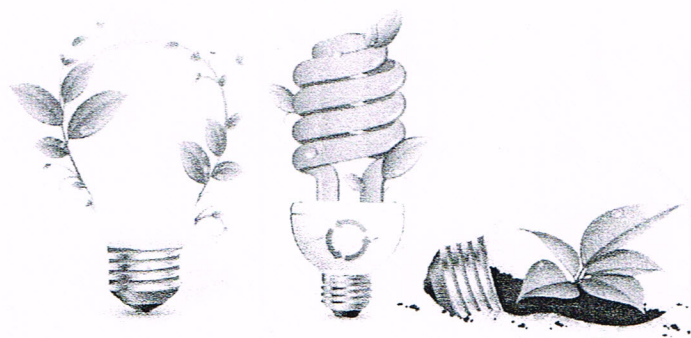


หลักสูตร  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้ในงาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



แผนปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี2(บางกะดี) ประจำปี 2558

## แผนงานปี ๒๕๕๘

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

---

#### คำนำ

ด้วยปัจจุบัน องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดย PEA จะต้องปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับแผนงานประจำปี ๒๕๕๘ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี) เป็นแผนงานที่เกิดจากการบูรณาการแผนงานของหน่วยงานโดยสอดคล้องกับแผนระดับองค์กร (PEA) และแผนงานสายงานจำหน่ายและบริการ (ภาค ๓) โดยนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะค้นหากิจกรรมสำคัญของแผนงาน เพื่อใช้ในการขับเคลื่อน หรือค้นหาปัจจัยเสี่ยงจากแผนยุทธศาสตร์ PEA และแผนกลยุทธ์ของสายงานฯ แล้วนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง รวมถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยง ทั้งนี้มีการจัดทำภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ EVM โดยเชื่อมโยงกับแผนที่ยุทธศาสตร์ Strategy Map และ Balanced Scorecard ของ PEA ที่ได้ปรับให้สอดคล้องกับระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดกลยุทธ์ขององค์กร มาสู่แผนปฏิบัติการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๕๘ เสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนหรือเป็นเครื่องมือกำกับควบคุมการดำเนินงานของทุกกิจกรรมของแผนงานดังกล่าวให้บรรลุวัตถุประสงค์กลยุทธ์ขององค์กร โดยมีการกำหนดแผนงาน/โครงการ/งาน ซึ่งทุกหน่วยงานในสายงานฯ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารการดำเนินงาน รวมทั้งการติดตามและประเมินผล เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วิสัยทัศน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี) มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรและพัฒนาระบบไฟฟ้าเน้นบริการด้านธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้า

### พันธกิจ

ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ภาคกลางและประเทศข้างเคียงอย่างมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

### แนวคิด

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี) ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานที่ต้องอยู่ภายใต้ภาวะการแข่งขันสูง ทำให้พนักงานทุกคนจะต้องพร้อมที่จะทุ่มเท เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการจัดการที่ดี ได้แก่ ประสิทธิภาพ(Efficiency) คุณภาพ(Quality) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า(Customer Response) การทำงานต้องมีความคิดเชิงบวกหรือการคิดนอกกรอบ(Positive Thinking) ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้(Learning Organization) ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ลดข้อร้องเรียน(Customer Focus) ต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ หรือแนวทางการทำงานใหม่ๆ(Innovation) ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement) ต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาประยุกต์ใช้งาน(New Technology) ต้องการข้อเสนอแนะพนักงาน ซึ่งหลักการดังกล่าว จะเป็นเครื่องมือสนับสนุน สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ทุกประการ

## แผนงานปี ๒๕๕๘

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

#### สารบัญ

#### หน้า

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ● แผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๕๘                                                                                                   |    |
| ● คำนำ                                                                                                                    | ๑  |
| ● วิสัยทัศน์ พันธกิจ แนวคิด                                                                                               | ๒  |
| ● บทสรุปกลยุทธ์                                                                                                           | ๓  |
| ● ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม                                                                                                 |    |
| - แผนงานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.                                                       | ๑๘ |
| - แผนงานพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.                                         | ๒๑ |
| - แผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                  | ๒๒ |
| - แผนงานส่งเสริมความปลอดภัย และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน                                    | ๒๔ |
| ● ด้านการเงิน                                                                                                             |    |
| - แผนงานบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด                                                                              | ๒๗ |
| ● ด้านลูกค้า                                                                                                              |    |
| - แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า                                                            | ๒๙ |
| - แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร                                                               | ๓๓ |
| - แผนงานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า                                                                                | ๓๔ |
| ● ด้านกระบวนการภายใน                                                                                                      |    |
| - แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                            | ๔๓ |
| - แผนงานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน                                                                                  | ๔๖ |
| - แผนงานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย                                                                     | ๔๘ |
| - แผนงานพัฒนาการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)                                      | ๕๐ |
| - แผนงานเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามข้อตกลงระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance : QA For SLA) | ๕๑ |
| - แผนงานเพิ่มศักยภาพการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า                                                                          | ๕๒ |

## แผนงาน ปี ๒๕๕๘

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

|                                                                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| - แผนงานปรับปรุงสมรรถนะและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการลูกค้า                                             | ๕๖   |
| - แผนงานปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง                      | ๕๙   |
| - แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพระบบไฟฟ้าลดค่า SAIFI , SAIDI , MAIFI<br>เชิงรุก                               | ๖๑   |
| - แผนงานลดหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Technical Loss)                                                  | ๖๕   |
| - แผนงานลดหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Non-Technical Loss)                                              | ๖๗   |
| - แผนงานขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า                                                                      | ๗๑   |
| - แผนงานโครงการนำหลอดประหยัดพลังงานชนิดหลอด LED<br>มาใช้ในสำนักงาน กฟภ.                               | ๗๒   |
| - แผนงานโครงการติดตั้งโคมไฟถนนประหยัดพลังงานชนิดหลอด LED                                              | ๗๓   |
| - แผนงานส่งเสริมผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน และพลังงาน<br>หมุนเวียนอย่างมีประสิทธิภาพ                    | ๗๔   |
| ● ด้านการเรียนรู้และพัฒนา                                                                             |      |
| - แผนงานพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความสามารถหลัก<br>ของพนักงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์                  | ๗๕   |
| - แผนงานการนำระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)<br>มาใช้ในองค์กร                                  | ๗๘   |
| - แผนงานการประเมินผลความสำเร็จการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้                                         | ๗๙   |
| - แผนงานการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร<br>(Employee Engagement)                                | ๘๑   |
| - แผนงานการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค                                                              | ๘๓   |
| ● ภาคผนวก                                                                                             |      |
| ภาคผนวก ก. แผนที่ยุทธศาสตร์ Strategy Map และตัวชี้วัด<br>(Balanced Scorecard) ของ กฟภ.(พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) | ๘๔   |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง                                 | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                          | แผนงาน                                                                                                                                                                                     | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                          | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|----------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                                        |                                              |                                                                                                                                                                                            |                                                                                               | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| I. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม<br>(Social) | SI ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ | SI.1 ประสานงานและจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งให้ ผศส.                                                                                    | - ระดับความพึงพอใจของชุมชนและสังคมต่อผลงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ PEA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |                                |                |                |
|                                        |                                              | SI.2 ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามข้อ 1.1                                                                                                     | - ระดับความพึงพอใจของชุมชนและสังคมต่อผลงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ PEA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |                                |                |                |
|                                        | III จัดตั้งกลไกบริหารในการบริหารองค์กร       | III.3.1 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจ ระบบมาตรฐาน ISO:26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้บริหารและพนักงานและหน่วยงานที่จะดำเนินงานด้าน CSR ปี 2558) | - ร้อยละความสำเร็จของการนำมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม(ISO:26000) มาใช้ใน กฟภ.                |                                |                |                |
|                                        |                                              | III.3.1.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานสายไฟไลน์ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                     | - ลดจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟภ. ต่อผู้ใช้ไฟ ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ ระดับ 4                |                                |                |                |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง                                      | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                                           | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                                              | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                           | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                                             |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 1. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม<br>(Social)(ต่อ) | 113 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทั้งภายใน<br>องค์กรและภาคประชาชน | 113.1.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน                                                                                                                                                                                                                          | - ตรวจสอบทีมงานทุกปีๆละ 2 ครั้ง                |                                |                |                |
|                                             |                                                               | 113.2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ระบบ<br>จำหน่ายโดยการปรับปรุงระบบแรงสูง แรงต่ำ<br>หม้อแปลง กราวด์ ให้เกิดความปลอดภัย ตลอดทั้ง<br>สำรวจปรับปรุง การพาดสายสื่อสาร การพาดสาย<br>Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน<br>พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรมTAMS | - ต้องนับได้มากกว่าปี 57 เพิ่มขึ้น 30 %        |                                |                |                |
|                                             |                                                               | 113.2.2 ดำเนินการโครงการ"ชุมชนปลอดภัยใช้<br>ไฟฟ้า PEA "                                                                                                                                                                                                             | - มีแบบประเมินและแบบสอบถามโครงการ<br>ร้อยละ 80 |                                |                |                |
|                                             |                                                               | 13.2.3 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าอาคารโรงเรียนที่ห่าง<br>ไกล                                                                                                                                                                                                                 | - ต้นที่ กฟผ.1 จัดสร้างงบประมาณ ให้            |                                |                |                |
|                                             |                                                               | 13.2.4 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต"                                                                                                                                                                                                                           | - ผู้เข้าร่วม จำนวน 60 คน และมีการประเมินผล    |                                |                |                |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง         | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                                                                                                            | แผนงาน                                                                                    | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                    | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                |                                                                                                                                |                                                                                           |                                                         | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 2..ด้านการเงิน | F2 สร้างรายได้จากการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ<br><br>IS พัฒนาการให้บริการที่หลากหลายและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร | F2.1 เร่งรัดการเก็บหนี้กระแสไฟฟ้า                                                         | - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ<br>เกณฑ์วัดระดับ 5    |                                |                |                |
|                |                                                                                                                                | F2.2 เร่งรัดเก็บค่าพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม ประจำปี 2558 ให้ครบถ้วน                        | - ครบ 100 % ของการแจ้งหนี้ค่าพาดสายสื่อสาร<br>โทรคมนาคม |                                |                |                |
|                |                                                                                                                                | F2.3 ดำเนินการพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม เพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสาร ปี 2559 | - ครบ 100% ของการนับสายสื่อสาร                          |                                |                |                |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง                      | เป้าประสงค์ (ภาค 3)    | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                             | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|-----------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                             |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                  | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 3. ด้านลูกค้า<br>(CUSTOMER) | CI ลูกค้ามีความพึงพอใจ | CI.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจ<br>โดยแยกลูกค้า(กลุ่ม) ได้แก่<br>1.กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม(ภาคการผลิต)<br>2.กลุ่มลูกค้าพาณิชย์(ภาคพาณิชย์และบริการ)<br>3.กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย<br>4.กลุ่มลูกค้าอื่นๆ<br>5.กลุ่มลูกค้าบริเวณพื้นที่เขตติดต่อ กฟน.<br>(Bench Mark)<br>6.กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันเปรียบเทียบกับ<br>ลูกค้า SPP | - รับฟังเสียงลูกค้า วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า |                                |                |                |
|                             |                        | CI.1.2 การหาข้อมูลออนไลน์จากลูกค้า<br>(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจาก<br>ใช้บริการ 15 วัน) ตามจำนวนที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                          | - มีแบบประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ               |                                |                |                |
|                             |                        | CI.1.3 นำเสียงลูกค้าจากช่องทาง และวิธีการรับฟัง<br>และเรียนรู้ลูกค้ามาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ<br>ให้ดีขึ้นและประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง<br>ดังนี้                                                                                                                                                                               | - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80                           |                                |                |                |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง                     | เป้าประสงค์ (ภาค 3)    | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                       | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน   | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|----------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                            |                        |                                                                                                                                                                                                                              |                        | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 4.ด้านลูกค้า<br>(CUSTOMER) | CI ลูกค้ามีความพึงพอใจ | 1.การสำรวจข้อมูลลูกค้า<br>(สำรวจความพึงพอใจฯ โดยที่ปรึกษา)<br>2.การจัดการข้อร้องเรียน<br>3.การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า<br>4.การสานเสวนา<br>5. 1129 กฟภ. Call Center<br>6.กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า               |                        |                                |                |                |
|                            |                        | CI.4 จัดทำสารสนเทศกลุ่มลูกค้าที่มีชำระเงิน<br>ค่าไฟฟ้าที่สำนักงานเพื่อเรียนรู้และนำมาใช้<br>บริหารจัดการ Customer Experience Management<br>1.กลุ่มชำระเงินก่อนกำหนด<br>2.กลุ่มชำระเงินในวันกำหนด<br>3.กลุ่มชำระเงินเกินกำหนด | - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |                                |                |                |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง                      | เป้าหมาย (ภาค 3)                   | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                                                                    | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                         | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                 |
|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|
|                             |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่น ๆ<br>(3) |
| 4. ด้านลูกค้า<br>(CUSTOMER) | C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร | C2.1.4 พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านช่องทาง Internet(Happy Touch)<br>-ติดตามประเมินผล โครงการนำร่อง ปี2557<br>-พิจารณาความพร้อม Web Site กฟฟ. ชั้น 1-3 เพื่อเตรียมรองรับขยายผล HAPPY TOUCH<br>5. 1129 กฟภ. Call Center<br>6.กิจกรรมการสร้างความรู้สึกับพื้นที่กับลูกค้า | - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80                                                                                                       |                                |                |                 |
|                             |                                    | C2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยอัตโนมัติ<br>ค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่ค่าไฟฟ้า 10-20 ล้าน/เดือน<br>บริหารจัดการ Customer Experience Management<br>1.กลุ่มชำระหนี้เงินก่อนกำหนด<br>2.กลุ่มชำระหนี้เงินในวันที่กำหนด<br>3.กลุ่มชำระหนี้เงินเกินกำหนด                        | -จำนวน 3 ราย<br>1.บริษัท โตชิบาคอนซูมเมอร์โปรดักส์(ประเทศไทย)<br>2.โรงงานกระดาษปทุมธานี<br>3.บริษัทอียิโนะโม โตะ(มหาชน)จำกัด |                                |                |                 |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง               | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                                             | แผนงาน                                                                                   | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                         | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                      |                                                                 |                                                                                          |                                              | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 5.ด้านกระบวนการภายใน | I3 บริหารสินทรัพย์และค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ               | I3.1.1 บริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงาน                                                         | - ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5                    |                                |                |                |
|                      |                                                                 | I3.1.2 วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยจำหน่าย                                                | - ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5                    |                                |                |                |
|                      |                                                                 | I4.1.2 บริหารจัดการดำเนินงาน SLA กฟพ.พื้นที่ 1-3                                         | - ดำเนินการได้ 100% ของแผนงาน                |                                |                |                |
|                      | I4 เพิ่มสมรรถนะและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | I4.2.1 พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(Quality Assuran : QA For SLA) | - ดำเนินการตรวจ QA For SLA ได้ครบทุกด้าน     |                                |                |                |
|                      |                                                                 | I4.3.1 จัดการซื้อเครื่องรับและข้อเสนอต่างๆของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ          | - ตรวจสอบและชี้แจงแยกประเภทตามกลุ่มลูกค้า    |                                |                |                |
|                      |                                                                 | I4.3.2 จัดส่งทีมงาน PQ ให้บริการลูกค้าวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ตามที่ลูกค้าแจ้งปัญหา         | - ดำเนินการภายใน 7 วันและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบ |                                |                |                |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง                      | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                | แผนงาน                                                                                                                                                                                        | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                   | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                             |                                    |                                                                                                                                                                                               |                                        | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 4. ด้านลูกค้า<br>(CUSTOMER) | C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร | C2.1.3 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้าในพื้นที่ที่มี<br>การแข่งขันกับ SPP<br>1.กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท<br>2.กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท<br>3.กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท | -ตามเป้าหมายที่ กฟผ.1 กำหนด            |                                |                |                |
|                             |                                    | C2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account<br>Management(KAM)                                                                                                                                     | - เป้าหมาย 47 ราย                      |                                |                |                |
|                             |                                    | C2.3 การเชื่อมโยงลูกค้ากิจการขนาดใหญ่<br>ขนาดกลาง,กิจการเฉพาะอย่าง, ไม่นับ<br>และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP<br>และบันทึกผลการเชื่อมโยงใน BIC-SAP                                   | -เป้าหมาย 35 ราย                       |                                |                |                |
|                             |                                    | C2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟผ.<br>ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน<br>อย่างน้อย 1 ครั้ง                                                                                        | -จัดประชุมผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ ปีละ 1 ครั้ง |                                |                |                |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)

| มุมมอง               | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                                                     | แผนงาน                                                                                                | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                      |                                                                         |                                                                                                       |                      | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 5.ด้านกระบวนการภายใน | I6 เห็นขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอและทั่วถึง | I6.2.7 ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย 22 เควี(Patrol Man)                                            | -รายงานทุกไตรมาส     |                                |                |                |
|                      |                                                                         | I6.2.8 ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบสายส่ง 69 ,115 เควี (Patrol)                                           | -รายงานทุกไตรมาส     |                                |                |                |
|                      |                                                                         | I6.2.9 งานตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่าย 22 เควี                                                         | -รายงานทุกไตรมาส     |                                |                |                |
|                      |                                                                         | I6.4.1 แผนงานลดหน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss                                                        | -รายงานทุกเดือน      |                                |                |                |
|                      |                                                                         | I6.4.2 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบ(Loss) ตามแผนงานเพื่อลดต้นทุนการจัดหาและจำหน่ายไฟฟ้าตามที่ได้รับจัดสรร | -รายงานทุกไตรมาส     |                                |                |                |
|                      |                                                                         | I6.5.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ เพื่อป้องกันการละเมิด                                                        | -รายงานทุกเดือน      |                                |                |                |
|                      |                                                                         | I6.5.2 งานตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าสาธารณะ                                                                   | -รายงานทุกเดือน      |                                |                |                |
|                      |                                                                         | I6.6.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ที่ไม่มิไฟฟ้าใช้                                 | -รายงานทุกเดือน      |                                |                |                |

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะดี)**

| มุมมอง            | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                                                              | แผนงาน                                                                                                  | กลยุทธ์การดำเนินงาน    | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                 |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|
|                   |                                                                                  |                                                                                                         |                        | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่น ๆ<br>(3) |
| ระดับกระทรวงภายใน | 16 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอและทั่วถึง         | 16.6.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าในพื้นที่ทำกินการเกษตร ระยะที่2                                               | -รายงานทุกไตรมาส       |                                |                |                 |
|                   |                                                                                  | 16.6.3 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับครัวเรือนที่ห่างไกล                                                     | -รายงานทุกไตรมาส       |                                |                |                 |
|                   | 17 ส่งเสริมให้เกิดการประหยัดพลังงานในทุกภาคส่วน                                  | 17.2.1 ติดตั้งเปลี่ยนหลอดประหยัดพลังงาน(LED)ในส่วนงานของ กฟภ. ตามที่ได้รับจัดสรรจากส่วนกลาง             | - ตามที่กฟภ. จัดสรรให้ |                                |                |                 |
|                   |                                                                                  | 17.3.1 ติดตั้งเปลี่ยนหลอดของโคมไฟถนนเป็นหลอด LED ตามที่ได้รับการจัดสรรส่วนกลาง                          | - ตามที่กฟภ. จัดสรรให้ |                                |                |                 |
|                   | 18 ส่งเสริมให้มีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียนอย่างมีประสิทธิภาพ | 18.1.1 ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสรุปผลสถานะของการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนและพลังงานทดแทน | -รายงานทุกไตรมาส       |                                |                |                 |

**สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บางกะสี)**

| มุมมอง                    | เป้าประสงค์ (ภาค 3)                                                             | แผนงาน                                                                                                                  | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน              | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                 |                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|
|                           |                                                                                 |                                                                                                                         |                                   | งบลงทุน<br>(1)                 | งบที่โอน<br>(2) | งบอื่น ๆ<br>(3) |
| 5.ด้านการเรียนรู้และพัฒนา | L1 พัฒนาขีดความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน | L1.1.2 จัดฝึกอบรมเรื่องจิตวิทยบริการเพื่อใช้ปฏิบัติงานที่บริการลูกค้าสำหรับพนักงาน ถูกจ้าง ประจำFront OfficeและPEA Shop | -ปีละ ครั้ง                       |                                |                 |                 |
|                           |                                                                                 | L1.1.3 จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน                                                               | -ปีละ ครั้ง                       |                                |                 |                 |
|                           |                                                                                 | L1.1.4 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาพนักงานลูกค้าในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวบรวมและจัดการเสียงของลูกค้า       | -ปีละ ครั้ง                       |                                |                 |                 |
|                           |                                                                                 | L1.2.1 การสนับสนุนการนำระบบSEPA มาใช้ในการปฏิบัติงาน                                                                    | -ทุกแผนก                          |                                |                 |                 |
|                           |                                                                                 | L2.1.1 เข้าร่วมโครงการพัฒนาความรู้เพื่อการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ตามที่ กฟอ. กำหนด                              | -ผู้เข้าร่วม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |                                |                 |                 |
|                           |                                                                                 | L2 ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่องและพัฒนาการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ                                         |                                   |                                |                 |                 |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี ๒๕๕๘  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปทุมธานี๒(บจก๕๖)

| มุมมอง                    | เป้าหมายหลัก (ภาค 3)                                                                | แผนงาน                                          | ผลคาดว่าจะได้รับ                  | งบประมาณประจำปี 2557 (ล้านบาท) |                |                |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
|                           |                                                                                     |                                                 |                                   | งบลงทุน<br>(1)                 | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |
| 5.ด้านการเรียนรู้และพัฒนา | L.3 บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพึงพอใจ<br>ต่อโครงสร้างและระบบการทำงานองค์กร | L.3.1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข               | -จำนวน 1 กิจกรรม                  |                                |                |                |
|                           |                                                                                     | L.3.2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพ<br>ประจำปี | -ผู้เข้าร่วม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |                                |                |                |
|                           |                                                                                     |                                                 |                                   |                                |                |                |

1. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Themes)  
- ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับองค์กร

- S1 ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ระดับความพึงพอใจของชุมชนและสังคม

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

ต่อผลงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม  
ของ กฟผ.

5. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับสายงาน

- S1 ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ระดับความพึงพอใจของชุมชนและสังคม

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ต่อผลงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม  
ของ กฟผ.

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)              | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                 | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 1</u> สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจ<br/>ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.</p> | <p>1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม<br/>ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและ<br/>สิ่งแวดล้อม จัดส่งให้ ผสส.<br/><u>เป้าหมาย</u> ตามจำนวนที่ ผสส. กำหนดอย่างน้อย<br/>โครงการละ 10 ชุด รวม 6 โครงการหลัก<br/>ประกอบด้วย</p> <p>1. โครงการ "ชุมชนปลอดภัย ไร้ไฟ PEA"<br/>2. โครงการ "PEA ปลุก ดูแล รักษาป่า"</p> | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ม.ค.-ก.ย.2558  | ผวต.               | -                                                                | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติการ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทางการเงิน<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | 3. โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจ ทุกชีวิต"<br>4. โครงการ "หน่วยแพทย์เคลื่อนที่"<br>5. โครงการ "PEA จัดอาสา"<br>6. โครงการ "ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายในโรงเรียน"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                |                    |                                                                       |                  |
|                                                                                | 1.2 ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามข้อ 1.1<br><u>เป้าหมาย</u><br>- ภายในไตรมาสที่ 4/2558<br>- ผลการดำเนินการรวมทุกโครงการฯ อยู่ในระดับไม่น้อยกว่าเกณฑ์ประเมินผลความพึงพอใจ ระดับ 4 (พึงพอใจมาก) รวมจำนวน 6 โครงการ ได้แก่<br>1. โครงการ "ชุมชนปลอดภัย ใส่ใจ PEA"<br>2. โครงการ "PEA ปลุก ดูแล รักษาป่า"<br>3. โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจ ทุกชีวิต"<br>4. โครงการ "หน่วยแพทย์เคลื่อนที่"<br>5. โครงการ "PEA จัดอาสา"<br>6. โครงการ "ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายในโรงเรียน" | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ต.ค.-ธ.ค.2558  | ผจต.               | -                                                                     | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมรับทราบหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                    | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) สิ้น ๑ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <u>หมายเหตุ เกณฑ์การประเมิน</u><br>พังพอลน้อยที่สุด ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 (ร้อยละ 65)<br>พังพอลน้อย ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 (ร้อยละ 70)<br>พังพอลปานกลาง ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 (ร้อยละ 75)<br>พังพอลโหมก ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 (ร้อยละ 80)<br>พังพอลโหมกที่สุด ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 (ร้อยละ 85) |               |                |                    |                                                                  |                  |

1. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Themes)

- มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

2. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับองค์กร

- 111 ยึดหลักบรรษัทภิบาลในการบริหารองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละความสำเร็จของการนำมาตรฐาน

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO : 26000)

มาใช้ใน กฟผ.

5. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับสายงาน

- 111 ยึดหลักบรรษัทภิบาลในการบริหารองค์กร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละความสำเร็จของการนำมาตรฐาน

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

ความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO : 26000)

มาใช้ใน กฟผ.

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                           | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา        | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ<br/>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.</p> | <p>3.1 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบ<br/>มาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง<br/>กับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้บริหารและ<br/>พนักงานและหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR<br/>ปี 2558)<br/><u>เป้าหมาย</u><br/>จำนวน 1 รุ่น ๆ ละ 40 คน</p> | <p>กฟผ.ปท.2<br/>(บางกะดี)</p> | <p>ม.ค.-มี.ค.2558</p> | <p>ผบ.ท.</p>       | -                                                                | -                |

1. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Themes)  
- เป็นองค์กรที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ  
ต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

2. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับองค์กร  
- 113 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย  
ทั้งภายในองค์กร และภาคประชาชน

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

4. เป้าหมาย  
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 3  
- ไม่น่ากว่า 0.8145  
ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/  
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 3  
- ไม่น่ากว่า 0.1138

5. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับสายงาน  
- 113 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย  
ทั้งภายในองค์กร และภาคประชาชน

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

7. เป้าหมาย  
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4  
- ไม่น่ากว่า 0.1138  
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีดำเนินการ)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                          | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก                           | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)   | รวม<br>(ล้านบาท)           |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| แผนงานที่ 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ<br>สภาพแวดล้อมในการทำงาน               | 1.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและ<br>ความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบ<br>ไฟฟ้า เช่น พนักงานขอทาสี พนักงานแก้ไขกระแส<br>ไฟฟ้าขัดข้อง<br><u>เป้าหมาย</u> | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะปิ) | ม.ค.-ธ.ค.2558  | ผบ.บ.<br>ผกส.<br>ผมด.<br>ผมค.<br>ผวค.<br>จป. | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- |
|                                                                                | จำนวน 40 คน                                                                                                                                                                  |                       |                |                                              |                            |                            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบกิจกรรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>สถานที่                                                                             | 11<br>ช่วงเวลา                                                 | 12<br>หน่วยงานหลัก                                        | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทางการเงิน<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                | <p>1.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน</p> <p>1.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต ชุดแก้ไขไฟฟ้าใช้งาน และชุดบำรุงรักษาไฟฟ้าปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทุกทีมงาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบทุกทีมงานปีละ 2 ครั้ง</p> <p>1.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประกอบดัชนีพร้อมรายงาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง</p> <p>1.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> กพข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> | <p>กพท.ปท.2<br/>(บางกะปิ)</p> <p>กพท.ปท.2<br/>(บางกะปิ)</p> <p>กพท.ปท.2<br/>(บางกะปิ)</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2558</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2558</p> <p>ม.ค.-ก.ย.2558</p> | <p>ผ.บ.ม.<br/>ผ.ก.ส.<br/>จ.ป.</p> <p>จ.ป.</p> <p>จ.ป.</p> | <p>-<br/>-<br/>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                                | <p>-<br/>-<br/>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                            | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมริเริ่มหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา       | 12<br>หน่วยงานหลัก          | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p><u>แผนงานที่ 2</u> งานส่งเสริมความปลอดภัย และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าในถูกต้องตามมาตรฐานในภาคประชาชน</p> | <p>2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ระบบจำหน่าย โดยการปรับปรุงระบบแรงสูง แรงต่ำ หม้อแปลง กราฟต์ ให้เกิดความปลอดภัย ตลอดทั้ง สำรวจ ปรับปรุง การพาดสายสื่อสาร การพาดสาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ใช้ในงาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS</p> <p><u>เป้าหมาย</u><br/>ไม่น้อยกว่า 30 กม.</p> <p>2.2 ดำเนินโครงการ "ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟฟ้า PEA" <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดอบรมนักศึกษา ปวช., ปวส. (ช่างไฟฟ้า) จำนวน 80 คน</li> <li>- ตรวจสอบ แนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย จำนวน 100ครัวเรือน</li> <li>- อบรมผู้นำท้องถิ่น/ข้าราชการ/ประชาชน ด้านการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยและอื่นๆ 12 อบต.,เทศบาล จำนวน 26 คน</li> <li>- ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับโรงเรียนที่ห่างไกล จำนวน 1 โรงเรียน</li> </ul> | <p>กฟภ.ปท.2<br/>(บางกะดี)</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2558</p> | <p>ผวต.<br/>ผด.<br/>ผบ.</p> | <p>-</p>                                                         | <p>-</p>         |

(กคส.จัดสรรงบประมาณให้)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10<br>สถานที่                                               | 11<br>ช่วงเวลา                            | 12<br>หน่วยงานหลัก              | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ท้าการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2.3 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าอาคารโรงเรียนที่ห่างไกล<br/><u>เป้าหมาย</u><br/>จำนวน 5 โรงเรียน</p> <p>2.4 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต"<br/>2.4.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับหัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟผ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องปลอดภัยและ ประหยัด การอุปถัมภ์พาลผู้พิการและไฟฟ้าดูดในเบื้องต้นและการแจ้งเหตุการณ์เพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br/><u>เป้าหมาย</u> กฟผ.ละ 60 คน เป็นเวลา 1 วัน</p> | <p>กฟผ.ปท.2<br/>(บางกะดี)</p> <p>กฟผ.ปท.2<br/>(บางกะดี)</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2558</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2558</p> | <p>ผวต.</p> <p>ผวต.<br/>จป.</p> | <p>(กคส.จัดสรรงบประมาณให้)</p> <p>(กคส.จัดสรรงบประมาณให้)</p>     |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบกิจกรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                     | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา    | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | 2.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม<br>ประจำปี 2558 ให้ครบถ้วน<br><u>เป้าหมาย</u> 100% จากการแจ้งหนี้                 | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ม.ค. - มี.ค. 2558 | ผวด.               | -                                                                   | -                |
|                                                                                | 2.3 สำนักรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ<br>ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2559<br><u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100% | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ด.ค.-ธ.ค. 2558    | ผวด.               | -                                                                   | -                |

1. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Themes)  
- ด้านลูกค้า
2. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับองค์กร  
C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
4. เป้าหมาย  
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
5. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับสายงาน  
C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
7. เป้าหมาย  
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า<br>จากการรับฟังเสียงลูกค้า  | 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจ<br>โดยแยกตามกลุ่มลูกค้า (6 กลุ่ม) ได้แก่<br>(1) กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม (ภาคการผลิต)<br>(2) กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ (ภาคพาณิชยกรรมและบริการ)<br>(3) กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย<br>(4) กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ<br>(5) กลุ่มลูกค้าบริเวณพื้นที่เขตติดต่อ กฟน.<br>(Bench Mark)<br>(6) กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันเปรียบเทียบกับ<br>ลูกค้า SPP | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ม.ค.-มิ.ย.2558 | ผด.                | -                                                                  | -                |



ด้านการเงิน

1. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Themes)

- ด้านการเงิน

2. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับองค์กร

F2 สร้างรายได้จากการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)  
- รายได้รวมต่อจำนวนพนักงาน

4. เป้าหมาย

- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.38  
- ไม่ต่ำกว่า 16.15 ล้านบาท

5. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับสายงาน

F2 สร้างรายได้จากการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)  
- รายได้รวมต่อจำนวนพนักงาน

7. เป้าหมาย

- ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5  
- ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบกิจกรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                   | 10<br>สถานที่            | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|
| แผนงานที่ 2 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด                               | 2.1 เปรียบเทียบการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า<br><u>เป้าหมาย</u><br>ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้<br>(ตาม กฟผ. กำหนดปี 2558)<br>- ประสิทธิภาพการ ไม่เกินร้อยละ 200<br>- ประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100<br>- ประสิทธิภาพเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100<br>- ประสิทธิภาพเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60 | กฟผ. ปตท. 2<br>(บางกะปิ) | ม.ค.-ธ.ค. 2558 | ผบ.ป.              | -                                                                   | -                |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบกิจกรรหลักร่วมปรึมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่                 | 11<br>ช่วงเวลา        | 12<br>หน่วยงานหลัก            | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตั้งคณะทำงานสายงานฯ</li> <li>- กำหนดแผนการสำรวจ</li> <li>- ดำเนินการสำรวจ , สรุปผลปีละ 1 ครั้ง</li> </ul> <p>ภายในไตรมาส 2/2558</p> <p>1.2 การหาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า<br/>(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลัง<br/>จากใช้บริการ 15 วัน) ตามจำนวนที่กำหนด</p> <p>1) ลูกค้าที่อยู่อาศัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้</li> </ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้</li> </ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส</p> | <p>กฟผ.ปท.2<br/>(บางกะดี)</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค. 2558</p> | <p>ผวต.<br/>ผบค.<br/>ผมต.</p> |                                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติการ<br>(รวมกิจกรรมหลักพร้อมรายการหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>2) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรม<br/>ขอรับบริการงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง<br/>เฉพาะราย<br/>จำนวน 3 ราย/ไตรมาส<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p>1.3 นำเสียงลูกค้าจากช่องทาง และวิธีการรับฟัง<br/>และเรียนรู้ลูกค้ามาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ<br/>ให้ดียิ่งขึ้นและประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง<br/>ดังนี้</p> <p>1) การสำรวจข้อมูลลูกค้า<br/>(สำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษา)</p> <p>2) การจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>3) การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า</p> <p>4) การสานเสวนา</p> <p>5) 1129 กฟผ. Call Center</p> <p>6) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p> | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ม.ค.-ธ.ค.2558  | ผด.                |                                                                    |                  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                | <p>1.4 จัดทำสารสนเทศกลุ่มลูกค้าที่มีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานเพื่อเรียนรู้และนำมาใช้บริหารจัดการ Customer Experience Management (CEM)</p> <p>1) กลุ่มชำระเงินก่อนกำหนด</p> <p>2) กลุ่มชำระเงินในวันที่กำหนด</p> <p>3) กลุ่มชำระเงินเกินกำหนด</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดึงดูดและทำงานสายงานฯ</li> <li>- กำหนดแนวทางการเรียนรู้</li> <li>- สรุปผลเขตละ 1 กฟฟ.</li> </ul> <p>ภายในไตรมาส 2/2558</p> | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ม.ค.-มิ.ย.2558 | ผวด.               |                                                                    | -                |

1. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Themes)  
- ด้านลูกค้า
2. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับองค์กร  
C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
- Brand Awareness
4. เป้าหมาย  
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 3
5. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับสายงาน  
C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
- Brand Awareness
7. เป้าหมาย  
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบกิจกรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                           | 10<br>สถานที่         | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงานหลัก | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) งบอื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท) |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม<br>ภาพลักษณ์ให้ได้แก่องค์กร    | 1.4 พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน<br>ช่องทาง Internet (Happy Touch)<br>- ติดตามประเมินผลโครงการนำร่อง<br>ของปี 2557<br>- พิจารณาความพร้อม Website กฟฟ.ชั้น 1-3<br>เพื่อเตรียมรองรับขยายผล Happy touch<br><u>เป้าหมาย</u> ประเมินผลโครงการนำร่อง<br>แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2/2558 | กฟผ.ปท.2<br>(บางกะดี) | ม.ค.-มิ.ย.2558 | ผด.                | -                                                                  | -                |