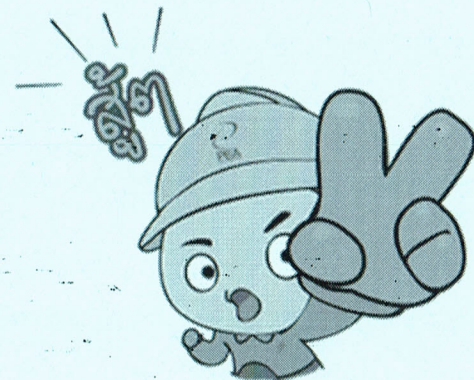


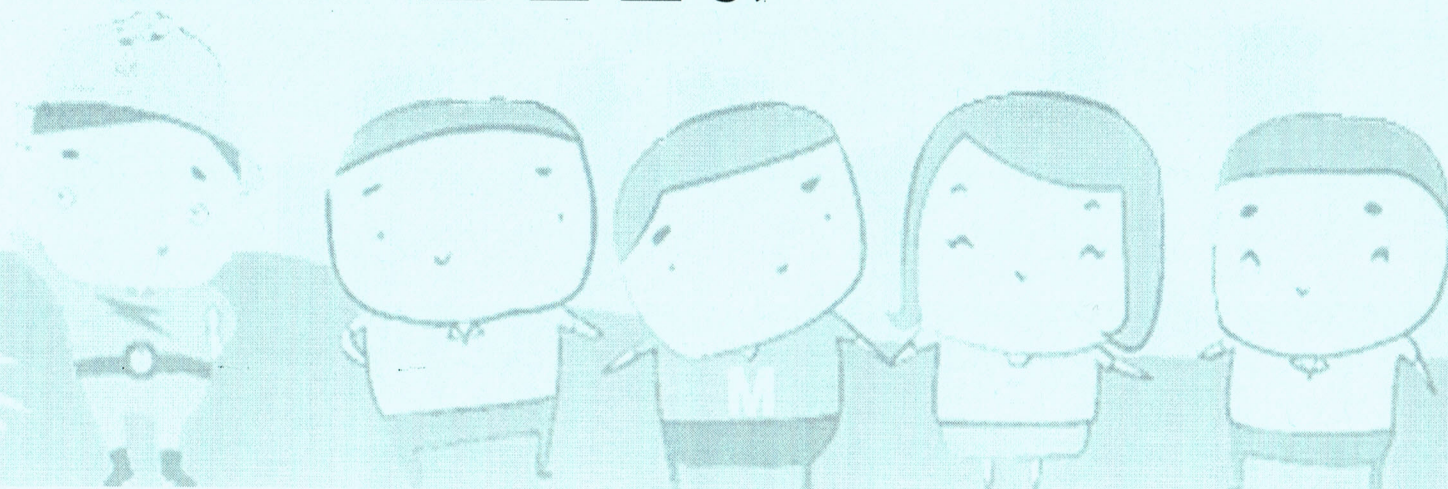


แผนปฏิบัติ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙



1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
Inventory Turnover
ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

4. เป้าหมาย
2.05 รอบ/ปี
ร้อยละ 90

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
Inventory Turnover
ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน

7. เป้าหมาย
2.05 รอบ/ปี
ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 แผนงานปิดงานก่อสร้าง	2.1 งานปิดงานก่อสร้าง (งบ P,C,I) ตั้งแต่ปี 2557 ลงไป - ตั้งคณะทำงาน - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย - ร้อยละ 90 ตามแผนงาน,รายงานทุกเดือน - งบ P จำนวน 43 งาน - งบ C จำนวน 1,145 งาน - งบ C กฟภ. จำนวน 594 งาน - งบ C ผู้ใช้ไฟ จำนวน 551 งาน - งบ I จำนวน 17 งาน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 ทุกไตรมาส	กกค., ผกส.กฟฟ.บส.	(2).0.100	0.100

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM2 เพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

7. เป้าหมาย

รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงเสริมระบบจำหน่าย ระยะที่ 7 (คสจ.7)	2.1 ก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง เป้าหมาย ทุกวงจร-กม. จำนวน 105 วงจร-กม.,รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ก.ย.2559	กกค., ผกส.กฟฟ.บส.		
57 แผนงานที่ 3 โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าระยะที่ 3 (คชฟ.3)	3.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายเดิมเป็นสายชนิดหุ้มฉนวน SAC ในตัวเมืองและนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย ทุกวงจร-กม.,จำนวน 100 วงจร-กม.,รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กกค., ผบ.กฟฟ.บส.		
แผนงานที่ 4 งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟผ. : ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) : ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	4.3 วิเคราะห์ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ทุกๆ กฟฟ.หน่วยงาน ภาพรวมครบถ้วน ถูกต้อง เป้าหมาย ทุก กฟฟ.,ภายใน 15 วันทำการ ทุกเดือน 4.4 ประสานงานแก้ไข ปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อให้ค่าดัชนี มีความเชื่อถือได้ เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ที่มีค่าเกินค่าเป้าหมาย,รายงานทุกไตรมาส (สำหรับ กฟฟ.ที่มีค่าเกินติดต่อกัน 3 เดือน)	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบป., ผบ.กฟฟ.บส.		
		กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบป., ผบ.กฟฟ.บส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 งานคำดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟผ. : คำดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองพัทยา : คำดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองพัทยา	<u>5.3.3 ดำเนินการตามแผนที่แต่ละ กฟผ. กำหนด</u> <u>เป้าหมาย จำนวน 18 กฟผ. รายงานผลทุกไตรมาส</u>	กฟผ.บส.	ก.พ.-ธ.ค.2559	กปน., ผบ.กฟผ.บส.		
แผนงานที่ 9 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า	9.4 ตรวจสอบและบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบจำหน่าย 9.4.1 กำหนดแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี <u>เป้าหมาย ม.ค.2559</u> 9.4.2 ดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาหม้อแปลงประจำปี <u>เป้าหมาย จำนวน 1,728 เครื่อง,รายงานทุกไตรมาส</u>	กฟผ.บส.	ม.ค.2559	กบล., ผบ.กฟผ.บส.		
แผนงานที่ 10 แผนงานลดสถิติปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องเนื่องจากต้นไม้	10.1 จัดทำแผนตัดต้นไม้ประจำปี 2559 <u>เป้าหมาย ม.ค. 2559</u>	กฟผ.บส.	ม.ค.2559	กษ., ผบ.กฟผ.บส.	(2)7.882	7.882
แผนงานที่ 11 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	11.1.2 ด้านระบบจำหน่าย - ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เทียบกับระบบ ISU <u>เป้าหมาย 99.9% ,รายงานทุกไตรมาส</u> - ปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง ผูกความสัมพันธ์ กฟผ., ผู้ใช้ไฟในระบบ GIS 2 เทียบกับ ADS <u>เป้าหมาย 99.9% ,รายงานทุกไตรมาส</u> - ปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง ผูกความสัมพันธ์ กฟผ., ผู้ใช้ไฟในระบบ GIS 2 เทียบกับ TFMIDX <u>เป้าหมาย 99.9% ,รายงานทุกไตรมาส</u>	กฟผ.บส.	ไตรมาส 3	กาว.,กบล., ผบ.กฟผ.บส.	(2) 0.088	0.088
		กฟผ.บส.	ไตรมาส 3	กาว.,กบล., ผบ.กฟผ.บส.	(2) 0.088	0.088
		กฟผ.บส.	<u>ไตรมาส 3</u>	<u>กาว.,กบล.,</u> ผบ.กฟผ.บส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 11 แผนงานการพัฒนา Strong Grid	- ปรับปรุงข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและอุปกรณ์ป้องกันในระบบ 22/33 KV. ได้แก่ Switch (ไม่รวม Drop Out Fuse) ระหว่างระบบงาน GIS 2 เทียบกับแผนผังการจ่ายไฟจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟเขต เป้าหมาย ตามที่ กพร.กำหนด,รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ไตรมาส 3	กาว., ผบ.กฟฟ.บส.	(2) 0.088	0.088
	- ปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟ (ยกเว้นงานหมู่บ้านจัดสรร) ในระบบ GIS 2 ของ กฟฟ.จัดรวมงานเทียบกับระบบ PS เป้าหมาย ตามที่ กพร.กำหนด,รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ไตรมาส 3	กาว., ผกส.กฟฟ.บส.	(2) 0.088	0.088
	11.1.3 ด้านระบบควบคุมการสั่งการ - นำข้อมูล GIS 2 เข้าใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย ทุกสถานี จำนวน 3 สถานี,รายงานทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ไตรมาส 3	กาว.,กบป. ผบ.กฟฟ.บส.	(2) 0.180	0.180
แผนงานที่ 12 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย(Loss)	12.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียด้าน Technical Loss แยก ตามระดับแรงดันไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบป.,กาว., ผบ.กฟฟ.บส.		
แผนงานที่ 13 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย ด้าน Technical Loss	13.1 งานลด Technical Loss ด้านหม้อแปลง ในระบบจำหน่าย 13.1.1 ตรวจสอบโหลดหม้อแปลง 1 เฟส,3 เฟส ที่มีโหลดเกิน 75% ของพิกัดหม้อแปลง(ข้อมูลมาจาก GIS) เป้าหมาย ทุกเครื่อง จำนวน 5,740 เครื่อง,รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผบ.กฟฟ.บส.	(2) 0.025	0.025
	13.1.2 แกะไขกระแส Unbalance ของระบบจำหน่ายแรงต่ำที่ Unbalance เกิน 25% ตามข้อ 13.1.1 เป้าหมาย ทุกเครื่องที่ตรวจพบ,รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผบ.กฟฟ.บส.	(2) 0.025	0.025
	13.1.3 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่ติดตั้งที่มีขนาดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30%) (ข้อมูลมาจาก GIS) เป้าหมาย ทุกเครื่อง จำนวน 9,250 เครื่อง,รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผบ.กฟฟ.บส.	(2) 0.150	0.150

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 13 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย Technical Loss ด้าน	13.1.4 คำนวณโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส โดยใช้โปรแกรม GIS เฟส 2 เพื่อกำหนดเป็นแผนปี 2560 - หม้อแปลงที่มีโหลดเกิน 75% - หม้อแปลงที่มีโหลดน้อยกว่า 30% เป้าหมาย ให้แล้วเสร็จ ไตรมาส 4 ปี 2559 13.2 งานลด Technical Loss ในระบบจำหน่าย 13.2.1 งานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย 22 KV. เพิ่มเติม เป้าหมาย จำนวน 7,500 Kvar., รายงานผลทุกเดือน 13.2.2 ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลด สูงกว่า 5 MW. เป้าหมาย ทุกฟีดเดอร์ที่ตรวจพบ, รายงานผลทุกเดือน 13.2.3 วิเคราะห์ Technical Loss และจัดทำแผนแก้ไข(อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์) เป้าหมาย จำนวน 4 ฟีดเดอร์, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ไตรมาส 4	กบล., กว., ผบ.กฟฟ.บส.		
	14.1 งานตรวจสอบมิเตอร์ โดยชุดเฉพาะกิจของแต่ละเขต (Cross Check) เป้าหมาย จำนวน 18,000 เครื่อง, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผมต.กฟฟ.บส.		
แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss	14.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไม่เกิน 50 หน่วย เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน (รายที่มีหน่วยไม่เกิน 50 หน่วย ติดต่อกัน 3 เดือนขึ้นไป)	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผมต.กฟฟ.บส.		
	14.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ ไฟชั่วคราว เป้าหมาย จำนวน 30,943 เครื่อง, รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผมต.กฟฟ.บส.		
	14.4 งานตรวจสอบมิเตอร์ 0 หน่วย เป้าหมาย ทุกเครื่อง, รายงานผลทุกเดือน (รายที่มีหน่วยไม่เคลื่อนไหว ติดต่อกัน 3 เดือนขึ้นไป)	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผมต.กฟฟ.บส.	(2) 0.400	0.400
	14.5 งานตรวจสอบมิเตอร์หน่วยลด-เพิ่ม ผิดปกติ ($\pm 25\%$)	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล.,	(2) 0.060	0.060

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 14 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss	14.11 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR. ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ให้ครบทุกเครื่อง (ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ AMR.) เป้าหมาย ทุกเครื่อง,รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผมต.กฟฟ.บส.	(2) 0.100	0.100
	14.13 ตรวจสอบมิเตอร์ AMR จาก WEB HTTP://AMR.PEA.POWERPLUS เป้าหมาย จำนวน 12,893 เครื่อง , รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผมต.กฟฟ.บส.		
	14.15 เร่งรัดการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบที่ตรวจพบการชำรุด สับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายในรอบบิลถัดไป เป้าหมาย ทุกเครื่อง,รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบล., ผมต.กฟฟ.บส.	(2) 0.290	0.290
	14.16 งานตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะให้ครบถ้วน และจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ทุกเครื่อง,รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กชข., กฟฟ.ชั้น 1,2,3,กฟส.		
	14.17 งานสำรวจการใช้ไฟของตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอุปกรณ์ของเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ ทุกจุด เป้าหมาย ทุกจุด,รายงานผลทุกไตรมาส (รวมไฟส่องทางที่เหมาหน่วย)	ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กชข., กฟฟ.ชั้น 1,2,3,กฟส.		
แผนงานที่ 15 ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	14.18 เร่งรัดการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟ กรณีมิเตอร์ชำรุด-ละเมิด เป้าหมาย ทุกราย,รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กชข., ผบ.กฟฟ.บส.		
	15.1 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกราย เป้าหมาย ทุกราย จำนวน 562 ราย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กกค., ผกส.กฟฟ.บส.		
	15.2 โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) (ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กกค.) ทุกราย เป้าหมาย ทุกราย จำนวน 922 ราย, รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กกค., ผกส.กฟฟ.บส.		

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน | 4. เป้าหมาย
ร้อยละ 98 |
| | 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน | 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน
- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement=SLA) ของไฟฟ้าสาขา
- ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน
(Guaranteed Standard) | 7. เป้าหมาย
ร้อยละ 98

ระดับ 5

ระดับ 5 |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA) ' และ การจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลง ระดับ การให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement :QA for SLA)	1.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของ แผนงาน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค..2559 ม.ค..2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.กฟฟ.บส.	(2) 0.100	0.100
	1.5 พัฒนาระบบประเมินคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Quality Assurance :QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.กฟฟ.บส.	(2) 0.100	0.100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement :QA for SLA)	- จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตรวจ QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ.1-3 และ กฟส. 1.6 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการสามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 กระบวนการ 1.7 ขยายผลการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 18 แห่ง (ยกเว้น มพย.,ศรช.,บรบ.) - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5) 1.8 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 21 แห่ง	กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO5 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
IP2 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย
5 ผลงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
IP1 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย
1 ผลงาน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม (QC)	1.1 จัดให้มีการนำเสนอผลงานนวัตกรรม และมีใบรางวัล เกียรติคุณแก่กลุ่มผู้คิดค้นนวัตกรรมระดับ กฟผ. เป้าหมาย จำนวน 1 ครั้ง	กฟผ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กกก.,กฟผ.บส.	(2) 0.110	0.110
	1.2 ส่งเสริมการคิดค้นจัดทำนวัตกรรม เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน	กฟผ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กกก.,กฟผ.บส.	(2) 0.420	0.420
	1.3 นำนวัตกรรมที่ได้รับการคัดเลือกมาขยายผล เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 2 ผลงาน	กฟผ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กกก.,กฟผ.บส.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.03 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.03 คะแนน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี เป้าหมาย -พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 -จัดทำรายงานให้ กอก.(ก2) ทุกไตรมาส	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กอก.(ก2) ผบ.ท.กฟฟ.บส.	(2) 2.832	2.832

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.71

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.71
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทาง เศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	2.1 คำนวณ, วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทาง เศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และไม่น้อยกว่าระดับ 5 - ปี 2559 รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = 7,328 ล้านบาท	กฟฟ.บส.	พ.ค.-ธ.ค.2559	ผบด.กบญ.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 3</u> งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	3.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน และไม่น้อยกว่าระดับ 5 - ปี 2559 รอคำนวณเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = 14,632 ล้านบาท	กฟฟ.บส.	จ.ค.-ธ.ค. 2558	ผบต.กบญ.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส.	-	-
<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนดปี 2559) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	กฟฟ.บส.	จ.ค.-ธ.ค. 2558	ผบน.กชช.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส.	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟฟ้า ทรัพย์สินผู้ไฟฟ้า (C02.2) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ไฟฟ้า ทรัพย์สินผู้ไฟฟ้า (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 (กำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 4)	กฟฟ.บส.	จ.ค.-ธ.ค. 2558	ผบธ.กบค.ผวบ., ผบค.กฟฟ.บส.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน จัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารฯ 100% จากการแจ้งหนี้ และรายได้ค่าพาดสายสื่อสาร ไม่น้อยกว่าปี 2558 5.3 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100% 5.4 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 (กำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 4)	กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส.	ก.ค.-ธ.ค.2559 ก.ค.-ธ.ค.2559 ก.ค.-ธ.ค.2559	ผบน.กชช.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส. ผรท.กบล.ผวบ., ผบป.กฟฟ.บส. ผบธ.กบล.ผวบ., ผบค.กฟฟ.บส.		
<u>แผนงานที่ 6</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	6.1 เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริง ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%) <u>ประกอบด้วย</u> 1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.)	กฟฟ.ชั้น 1, 2, และ กฟส.	ก.ค.-ธ.ค.2559	ผงป.กชช.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 งานบริหารจัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย - งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตกไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ (I.L.H) - งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.05) - งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2559 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คฟม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนทั่วไกล (คฟก.) - งบโครงการที่ได้รับจัดสรรในปี 2559					

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

- ค่าใช้จ่าย CPI-X.

- ร้อยละ 30,101 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

- ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (ล้านบาท)

8. แผนงาน/โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และไม่น้อยกว่าระดับ 5 - ปี 2559 ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 เบิกจ่ายไม่เกินร้อยละ 96.687	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบ.กช.ผบพ., ทุกฝ่าย, ทุกกอง, ผบ.กฟฟ.บส.		
แผนงานที่ 2 เจริญการทำ Time Confirm	2.1 เจริญการทำ Time Confirm ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน - ปี 2559 ร้อยละเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กค.ผบ., ผบ.กฟฟ.บส.		

แผนปฏิบัติการ (เพิ่มเติม) ประจำปี 2559

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงาน บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1.1 ป้องกันการเกิดลูกหนี้ขึ้นใหม่ (บัญชี 12010010) ในปี 2559 ที่เป็นประเภทรายย่อย และรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ไม่มีบิลค้างเกิน 3 เดือน - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ ไม่มีบิลค้างเกิน 2 เดือน หรือมีแต่ดำเนินคดีหรือจดดำเนินคดีครบทุกราย	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบน.กชช.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส.		
	1.2 เร่งรัดสะสางลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121) 1.2.1 ลูกหนี้ก่อนปี 2558 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่า 80% - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าว จนมีการดำเนินคดีหรือให้การดำเนินคดีครบทุกราย 1.2.2 ลูกหนี้ที่เกิดขึ้นปี 2558 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่า 50% - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าว จนมีการดำเนินคดีหรือให้การดำเนินคดีครบทุกราย 1.2.3 การป้องกันการเกิดขึ้นใหม่ของลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า(บัญชี121) ที่เกิดขึ้นใหม่ในปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบน.กชช.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส.		

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงาน</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้รายย่อย ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือน (คำนวณจากลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือนต่อจำนวนบิลที่โอนหักล้างเงินประกันทั้งหมด) - ลูกหนี้รายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 2 เดือน หรือมีบิลเกิน 2 เดือน แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรือคดีดำเนินคดีครบทุกราย 1.3 ติดตามและเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง 1.3.1 การปิดบัญชีงานก่อสร้างงบบุคลากร (ไม่รวมที่ดินจัดสรร) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2558 แล้วเสร็จ 100% - งานที่เกิดขึ้นปี 2558 แล้วเสร็จ 80% - งานที่เกิดขึ้นปี 2559 แล้วเสร็จ 45% 1.3.2 การปิดบัญชีงานก่อสร้าง งบโครงการ (P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2557 แล้วเสร็จ 90% - งานที่เกิดขึ้นปี 2557 แล้วเสร็จ 55% - งานที่เกิดขึ้นปี 2558 แล้วเสร็จ 50% 1.3.3 การปิดบัญชีงานก่อสร้าง งบลงทุน (I) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2557 แล้วเสร็จ 90% - งานที่เกิดขึ้นปี 2557 แล้วเสร็จ 55% - งานที่เกิดขึ้นปี 2558 แล้วเสร็จ 50%	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบส.กบญ.ผบพ., ผบป.กฟฟ.บส.		

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงาน บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1.4 สำรวจและจำหน่ายครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้หรือทรัพย์สินอื่นที่ไม่ใช้งานหรือชำรุด ใช้งานไม่ได้ ซ่อมแซมแล้วไม่คุ้มค่าจากยอดบัญชี 2558 เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 (80%) 1.5 เร่งรัดการจำหน่ายหม้อแปลงที่ชำรุดใช้งานไม่ได้ ออกจากบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 (50% ของยอดตั้งต้นหม้อแปลงที่ชำรุดจากการสำรวจของ ผمم.กบส.) 1.6 เร่งรัดการจำหน่ายมิเตอร์ชำรุดใช้งานไม่ได้ ออกจากบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 (50% ของยอดตั้งต้นมิเตอร์ชำรุดจากการสำรวจของ ผمم.กบส.)	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบส.กบส.ฟบพ., ผบ.กฟฟ.บส.		
		กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผمم.กบส.ฟบพ., ผบส.กบส.ฟบพ., ผบ.กฟฟ.บส.		
		กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผمم.กบส.ฟบพ., ผบส.กบส.ฟบพ., ผบ.กฟฟ.บส.		

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index :) VDI)	4. เป้าหมาย - ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 5 - ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ค่าดัชนีประสิทธิผลของสายงานฯ (Disabling Injury Index :) VDI)	7. เป้าหมาย - ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 5 - ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.2.4 ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม มีมือชี้ ปากย้ำ KYT และ Safety Talk เป้าหมาย ทุกหน่วยงาน เดือนละ 1 ครั้ง	ทุกกอง กฟฟ.ชั้น 1,2,3 และ กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกส.กฟฟ.บส. วศก.(จป.)		
แผนงานที่ 2 งานส่งเสริมความปลอดภัย และการ ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาค ประชาชน	2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและ สายสื่อสาร คัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop-Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลใน ระบบ GIS โปรแกรม TAMS เป้าหมาย กฟฟ. บส. จำนวน 2 งาน ระยะทาง 11 กม.	กฟฟ.ชั้น 1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบ.กฟฟ.บส.	(1) 10.500	10.500 (งบปรับปรุงและย้ายแนว ประจําปีของ กฟผ. และงบปรับปรุงสาย สื่อสารของ กสส.)
	2.2 ดำเนินโครงการ "ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA" เป้าหมาย - จัดอบรมนักศึกษา ปวช., ปวส. (ช่างไฟฟ้า) สถาบันละ 25 คน รวมจำนวน 575 คน (23 สถาบันการศึกษา) - ตรวจสอบ แนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย สถาบันละ 1,000 ครัวเรือน จำนวน 23,000 ครัวเรือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ก.ย.2559	ผสส.กอก.(ก2), ผบ.กฟฟ.บส.	(3) 1.449	1.449 (กสส.จัดสรรงบประมาณให้)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CG และ CSR
4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CSR
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและ (ISO : 26000)
7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5
- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5

3. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 การไฟฟ้าโปร่งใส	8.1 จัดตั้งการไฟฟ้าโปร่งใสในส่วนภูมิภาคทุกเขต ภายใต้มาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. เป้าหมาย กฟผ.บส. แล้วเสร็จเดือน พ.ค. 2559 ไตรมาส 2 ปี 2559	กฟผ.บส.	ม.ค.-มิ.ย.2559	คณะทำงาน การไฟฟ้าโปร่งใส กฟผ.บส.	-	-
	8.2 จัดตั้ง ศูนย์ พบ.ข้อมูลข่าวสาร เป้าหมาย กฟผ.บส. แล้วเสร็จไตรมาส 1 ปี 2559	กฟผ.บส.	ม.ค.-มิ.ย.2559	ผบ.ท.กฟผ.บส.	-	-

3. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 11 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	11. ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟช. และ กฟฟ. ที่สังกัด เป้าหมาย - ออ.ขึ้นไป และ ผจก. กฟฟ. ชั้น 1-3 อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด กฟผ.2 รวมจำนวน 2,792 คน	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผสส.กอก.(ก2), ผบค.กฟฟ.บส.		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

4. เป้าหมาย

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

7. เป้าหมาย

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

3. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจาก การรับฟังเสียงลูกค้า	2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่ สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่ -ที่อยู่อาศัย -พาณิชย์ -อุตสาหกรรม -อื่นๆ <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ สรุปผลและวิเคราะห์ ระดับ กฟช. 2.3.3 กล้องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของ จำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า 4.25	กฟภ.2 กฟฟ.บส.	ม.ค.-มี.ค.2559 เม.ย.-มิ.ย.2559	ฝวธ.(ภ3) ผบค.กฟฟ.บส.	(2) 0.044	(2) 0.044
<u>แผนงานที่ 4</u> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง พร้อมรายงาน สรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.กฟฟ.บส.		

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

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SC3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
 - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
 - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

4. เป้าหมาย

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

7. เป้าหมาย

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

3. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1)ลงทุน (2)ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1.2 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 2.2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	กฟผ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.กฟผ.บส.		
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ		กฟผ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.กฟผ.บส.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	<u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM 7 ราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี 3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.บส. จำนวน 5 ราย 1.บ.ยูเอ็มซี เมททอล จก. 2.บ.เซ็นทรัล พัฒนา จก. 3.บ.แอลทีรีเทล จำกัด (สาขา 1) 4.บจก.บิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์. 5.บ.เอกชัยดีสทริบิวชั่น จก. 3.3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงานเยี่ยมเยือนลูกค้าประจำปี <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.บส. จำนวน 27 ราย 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 19 แห่ง (รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟฟ. ประมาณ 3-4 ครั้ง) *****ยกเว้น กฟอ.สอต,กฟอ.บด.***** 3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้น้ำไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด 3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน	กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส. กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส. ผบค.กฟฟ.บส. กรท.(ก2), ผบป.กฟฟ.บส.	(2) 0.422 (2) 0.540 (2) 1.900	0.422 0.540 1.900

3. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน	4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผลส.กบต.(ก2), ผบค.กฟฟ.บส.		
แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน	4.2 เปิดช่องทางการรับข้อร้องของลูกค้าผ่านทาง การออกหน่วยเคลื่อนที่ กับ หน่วยงานต่างๆในพื้นที่/แก้ไขข้อร้องเรียนก่อน ลูกค้าร้องเรียนผ่านระบบข้อ ร้องเรียนหลัก <u>เป้าหมาย</u> -ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า 11 เรื่อง/73,000 ราย/ปี	กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผลส.กบต.(ก2), ผบค.กฟฟ.บส.		