

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (สังคมและสิ่งแวดล้อม)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC2 Stakeholder Engagement

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 Stakeholder Engagement

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ.

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	1.1 ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ฝสส.กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 3/2560 หรือตามจำนวนที่ ฝสส. กำหนด	กฟผ.2	ม.ค.-ก.ย.2560	ฝสส.กอก.(ก2)	(3) 0.010 (ฝสส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 เพิ่มทักษะบุคลากรด้านหลักบริษัทภิบาลและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ในการบริหารองค์กร	2.1 ประสานงานการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบริษัทภิบาลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. และการบูรณาการงานด้าน CSR และ CSV ให้กับผู้บริหารและพนักงาน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น รวม 30 คน	กฟภ.2 ผวธ.(ภ3)	ม.ค.-มี.ค.2560	กอก.(ก2) ผวธ.(ภ3)	(2) 0.100 (2) 0.050	(2) 0.100 (2) 0.050
	2.2 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบมาตรฐาน ISO : 26000 ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม(ผู้บริหารและพนักงาน และหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2560) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 รุ่น 80 คน	กฟภ.2	ม.ค.-มี.ค.2560	ผพอ.กอก.(ก2) ผสส.กอก.(ก2)	(2) 0.200	0.200

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000	3.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมประเมินผล ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. สานเสวนากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้าง อย่างน้อย 1 ครั้ง - กฟฟ.ชั้น 1-3 สานเสวนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กลุ่ม (ลูกค้า, ชุมชน ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา และอื่น ๆ)	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ก.ย.2560	ผвт.(ติดตาม)	(2) 0.010	0.010
	3.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 3.1 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2560 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนงาน หรือโครงการฯ ภายในไตรมาส 4/2560	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3	ต.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน ISO 26000 ของ กฟก.2, ผสส.กอก.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3	(3) 0.180 (กฟส.จัดสรรงบประมาณให้)	0.180

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	4.1 ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟภ., กฟช. และ กฟฟ. ที่สังกัด <u>เป้าหมาย</u> - ระดับ 9 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า และ ผจก. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี (SEPA-หมวด 1) - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด กฟภ.2 ทั้งหมด 2,990 คน เป้าหมาย 299 คน	กฟภ.2 ทุกฝ่าย, ทุกกอง, ทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผชน.8(บ)	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> รักษาฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	5.1 โครงการ "PEA รักษา น้ำ สร้างฝาย" <u>เป้าหมาย</u> ร่วมสร้างฝายชะลอน้ำ จำนวน 2 แห่ง 1. กฟจ.ตราด บ้านคลองนนทรี อ.เกาะช้าง จ.ตราด 2. กฟฟ.มตพ. บ้านเขาจอมแห ซอย 7 ต.มะขามคู่ อ.นิคมพัฒนา จ.ระยอง 5.2 โครงการสร้างแนวปะการังเทียมในพื้นที่ กฟภ.2 <u>เป้าหมาย</u> - จำนวน 1 แห่ง ที่เกาะสีชัง - ร่วมกับ กฟภ.1 และ กฟภ. 3 จัดหา/เตรียมอุปกรณ์ ชำรุดเพื่อใช้ในโครงการภายในไตรมาส 3 - ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในไตรมาส 4	กฟจ.ตราด., กฟฟ.มตพ. กฟอ.ศรีษ.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กกก.(ก2), กฟจ.ตราด., กฟฟ.มตพ. ผสส.กกก.(ก2), กฟอ.ศรีษ.	(3) 0.200 (กคส.จัดสรรงบประมาณให้) - -	0.200 - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 6</u> ศึกษาการสร้างความร่วมมือและยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม	6.1 ร่วมสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินในปี 59 ให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) ระหว่าง กฟผ. กับชุมชน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 โครงการ ต่อยอดกิจกรรม โครงการอบรม "การให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้กับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน" ของกลุ่มแม่บ้านไผ่สีทอง ม.5 ต.โคกขี้หนอน อ.พานทอง จ.ชลบุรี ที่อบรมเมื่อวันที่ 6 ก.ย. 2558	กฟอ.พนท.	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2), กฟอ.พนท.	(3) 0.050	0.050
<u>แผนงานที่ 7</u> โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่	7.1 เข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ร่วมกับนักศึกษา วปอ. รุ่นที่ 27 มูลนิธิแสง - ไข่กี เหนระกูล และ นสพ. เติณีนีส์ ตรวจรักษาประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ห่างไกล <u>เป้าหมาย</u> ตามแผนของ ผสส.	กฟผ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผสส.กอก.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 8</u> โครงการ PEA ใส่ใจทุกชีวิตบริจาคโลหิต	8.1 ร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิต เพื่อสนับสนุนโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย <u>เป้าหมาย</u> ทุกกอง , ทุก กฟผ. อย่างน้อยไตรมาส ละ 1 ครั้ง	กฟผ.2 ทุก กฟผ.	ม.ค.-ก.ย.2560	ผวต.	-	-



กรมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณค่าเ

หน่วยงานหลัก	แผนปฏิบัติ
ผบด.กบญ.	แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ - คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 (ร้อยละเป้าหมาย) - ปี 2560 ร้อยค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ - ปี 2559 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 31.11 - ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 = ร้อยละ 29.86
	แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP) - คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน (ร้อยละเป้าหมาย)
	แผนงานที่ 3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) - คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน โดยมีผลกำไรไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับ 5 (ร้อยละเป้าหมาย)
	แผนงานที่ 6 เปรียบเทียบรายได้ธุรกิจเสริม 6.2 เปรียบเทียบรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ เป้าหมาย รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ (15 ประเภท)

	(โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)
	<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (CPI-X) (Time Confirm) - เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน
ผบน.กชช.	<u>แผนงานที่ 4</u> บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 4.1 เร่งรัดการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟภ. กำหนดปี 2560) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60
	4.2 ติดตามหนี้ราชการตั้งแต่หนี้ประจำปี 2559 ให้มีการชำระเงินภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 2 ปี หากมีต้องมีหลักฐานส่งให้ สกม. ดำเนินการต่อไป ภายใน 1 ปีนับตั้งแต่ วันจดหน่วย
	<u>แผนงานที่ 6</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 6.3 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2560 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารใน ไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน

	เป้าหมาย จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสาร ให้ครบ 100% ภายในไตรมาสที่ 1
ผปช.กบญ.	แผนงานที่ 5 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิด - เร่งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และตั้งหนี้เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย ดำเนินการให้ครบถ้วนแล้วเสร็จภายใน 2 เดือน นับจากเดือนที่ตรวจพบตามรายงานการตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือน
ผบส.กบญ.	แผนงานที่ 6 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 6.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) เป้าหมาย รายได้จากงานก่อสร้างงบบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2557-2559 (โดยกำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 5)
	แผนงานที่ 8 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ - ดำเนินการจัดซื้อพัสดุที่ขาดแคลนตามสถานะ C3 ให้เพียงพอกับความต้องการทุกงบประมาณ เป้าหมาย ไม่มีงานสถานะ C3 เกิน 3 เดือน

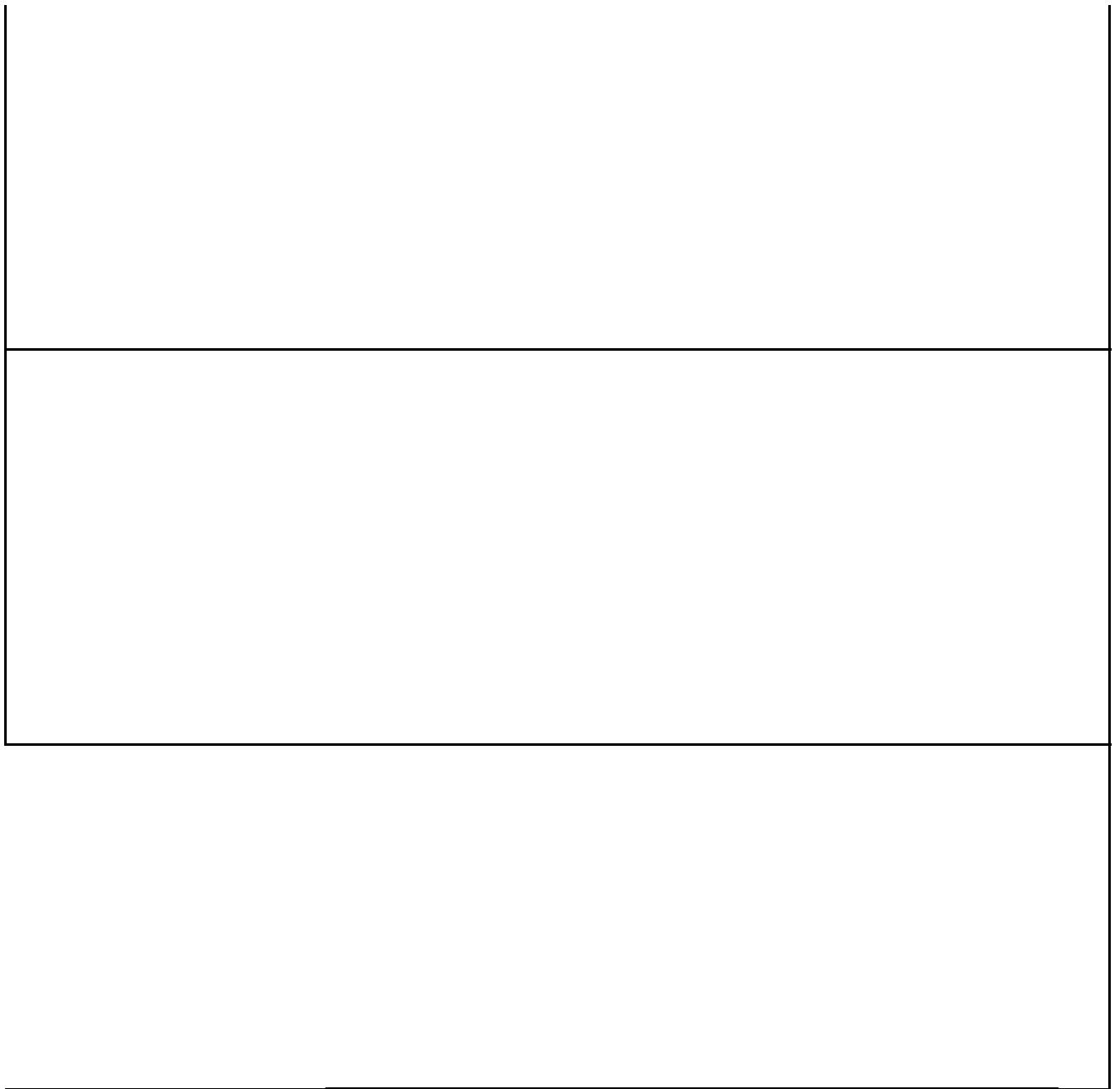
	<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (CPI-X) (Time Confirm) - เร่งรัดการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน
ผรท.กบล.	<u>แผนงานที่ 6</u> เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม 6.4 สํารวจการขาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าขาดสายสื่อสารปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น 100%
ผงป.กชช.	<u>แผนงานที่ 7</u> งานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้ เป็นไปตามเป้าหมาย - เบิกจ่ายงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิด ขึ้นจริงในช่วงปี ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%)

	<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X) 1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ

$$\sqrt{DI}$$

เป้าหมายแผนปฏิบัติการด้านการเงิน (GOAL FINANCE) ปี 2560

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ หรือT-CODEและวิธีปฏิบัติในระบบ SAP



$$\sqrt{DI}$$

$$\sqrt{DI} = \sqrt{FxS/1000}$$

$$\sqrt{DI} = \sqrt{FxS/1000}$$

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (2) กลุ่มพาณิชย์
 - (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (4) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.31
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.26
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.14
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ที่คงค้างปี 2559 ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง เป้าหมาย จำนวน 2 แห่ง (กฟส.เพ, กฟส.ชล.) 1.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่ง - สํารวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด - ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี	กฟส.เพ, กฟส.ชล. กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560	ผยธ.กกค.(ก2), กฟส.เพ, กฟส.ชล. ผบค.,ผบป. กกค.(ก2), กฟฟ.ทุกแห่ง	(1) 1.100 - -	1.100 - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.	-	-
	2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.	-	-
	- ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 (รวม กฟย.)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.		
	- เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (รวม กฟย.)	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผมต.		
	- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง <u>- รายงานผลทุกเดือน</u>	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.		
		กฟก.2 กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผมต.	ผบค.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไขข้อขัดข้อง (SQA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส - แต่งตั้งคณะทำงานฯ กำหนดแผน รูปแบบดำเนินการ และรูปแบบการประเมินผลการดำเนินการ - รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	กฟฟ.2	ม.ค.-ก.พ.2560	ผบธ.กบส.(ก2),	-	-
	2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) ประเมินและสรุปผลการนำร่อง Lobby Manager ในปี 2559 - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	กฟฟ.2 กฟฟ.ชั้น 1-3	มี.ค.-ธ.ค.2560	ผบค.,ผบป.,ผปป.	-	-
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60 (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)	ฝวธ.(ก3)	ม.ค.-พ.ค.2560	ฝวธ.(ก3)	-	-
		กฟฟ.ชั้น 1-3	มิ.ย.-ธ.ค.2560	คณ.ทำงาน กฟอ.บปค.,ผบค.	-	-
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กบญ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	-	-
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการ	2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
ให้บริการ	Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน (กฟจ.ฉช., ตร., กฟอ.กล., กฟฟ.บึง) - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน (กฟจ.ฉช., ตร., กฟอ.กล., กฟฟ.บึง) 2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2559	กบญ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กบญ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กอก.(ก2)	- - -	- - -
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 40 ราย กฟจ.ชบ. 2 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย กฟจ.ฉช. 1 ราย กฟอ.บนบ. 2 ราย กฟฟ.มตพ. 11 ราย กฟอ.ปลด. 11 ราย กฟฟ.บึง 3 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กล. 1 ราย กฟอ.ศรช. 2 ราย กฟอ.บปภ. 2 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผลส.กบส.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ผวต.	(2) 0.900 -	0.900 -
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหา 40					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	จุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 52 ราย กฟจ.ชบ. 2 ราย กฟอ.บปภ. 6 ราย กฟจ.รย. 1 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟจ.ฉช. 5 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บรบ. 2 ราย กฟฟ.ปึง 2 ราย กฟอ.ปลด. 17 ราย กฟฟ.มตพ. 7 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย 3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	(2) 0.416	0.416
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 40 ราย กฟผ.ฉช. 4 ราย กฟอ.พนท. 10 ราย กฟอ.ปลด. 15 ราย กฟอ.ศรช. 6 ราย กฟอ.บคย. 5 ราย 3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 616 ราย กฟผ.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปลด. 77 ราย กฟฟ.มพย. 41 ราย กฟอ.พสค. 6 ราย กฟอ.กล. 17 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟอ.บปภ. 46 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.รย. 20 ราย กฟจ.ชบ. 30 ราย กฟฟ.มตพ. 61 ราย กฟภ.บึง 25 ราย กฟอ.บฉบ. 16 ราย กฟจ.จบ. 11 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟจ.ตร. 19 ราย กฟฟ.จท. 18 ราย กฟฟ.บส. 7 ราย กฟอ.บคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ชั้น 1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560	ผลส.กบส.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ผวต., พนักงาน KAM	(2) 0.150 -	0.150 -
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี 3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย ไตรมาสที่ 2: กฟจ.ชบ. - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟช. ไตรมาสที่ 1 : กฟจ.ฉช., กฟอ.สรช., กฟอ.บฉ. ไตรมาสที่ 2 : กฟอ.บปภ., กฟพ.มตพ., กฟพ.บึง ไตรมาสที่ 3 : กฟพ.มพย., กฟอ.บคย., กฟอ.พนท. ไตรมาสที่ 4 : กฟจ.ชบ., กฟอ.บฉบ., กฟอ.ปลด. - ผจก.กฟพ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟพ.	กฟพ.ชั้น 1,2,3 กฟพ.ชั้น 1,2,3 กฟพ.ที่เกี่ยวข้อง กฟพ.ชั้น 1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ไตรมาสที่ 2 ม.ค.-ธ.ค.2560	พนักงาน KAM พนักงาน KAM ผวต. ผวต.	(2) 0.396 -	- - 0.396 -
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	เป้าหมาย จำนวน 800 ราย กฟจ.ฉช. 81 ราย กฟอ.ปลด. 56 ราย กฟอ.ศรช. 76 ราย กฟอ.พสค. 20 ราย กฟอ.กล. 28 ราย กฟฟ.จท. 17 ราย กฟอ.บปภ. 44 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟฟ.มพย. 69 ราย กฟจ.ชบ. 61 ราย กฟฟ.มตพ. 40 ราย กฟอ.พนท. 34 ราย กฟอ.บนบ. 46 ราย กฟจ.จบ. 50 ราย กฟจ.รย. 35 ราย กฟอ.พน. 28 ราย กฟจ.ตร. 31 ราย กฟฟ.บึง 25 ราย กฟภ.บส. 30 ราย กฟอ.บคย. 10 ราย กฟอ.สอด. 11 ราย 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	(2) 0.600	0.600
	เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง (จัดรูปแบบ Cluster) 1. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา 2. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ชลบุรี 3. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.ระยอง 4. Cluster กฟฟ. ในพื้นที่ จ.จันทบุรี และ จ.ตราด 5. Chief Executive Officers กฟฟ. ในพื้นที่ กฟภ.2	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	(2) 1.900	1.900
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* 44	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	กรท.(ก2), ผบค.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ลูกค้าย่อยที่ถูกลงจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้าย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้าย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. 2559) จำนวน **** ราย** หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **รอกำเป้าหมายของจำนวนลูกค้าย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) 3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน รับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป. ผบป. กรท.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.6 การสนับสนุนลูกค้าย่อยใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 4</u> ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส 4.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	กฟก.2 กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ผลส.กบส.(ก2), ผลส.กบส.(ก2),	- -	- -
<u>แผนงานที่ 4</u> ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 32 แห่ง (เป้า ภา.3 จำนวน 10 แห่ง) พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม 18 นิคม 1. นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (ชลบุรี) จำนวน 2 สถานี (บางปะกง, ชลบุรี 3) 2. นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (พานทอง) จำนวน 5 สถานี (พานทอง 1, พานทอง 2, อมตะนคร 1, อมตะนคร 2(ชั่วคราว),	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบส.(ก2)	(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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	อมตะนคร 3(ชั่วคราว)) 3. นิคมอุตสาหกรรมบ่อวิน(ชลบุรี) จำนวน 2 สถานี (บ่อวิน 1,บ่อวิน 2) 4. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง จำนวน 1 สถานี (ปิ่นทอง) 5. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 3) จำนวน 1 (บ่อวิน 2) 6. นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 3 สถานี (อ่าวไผ่, แหลมฉบัง1, แหลมฉบัง2) 7. นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จำนวน 3 สถานี (บางสมัคร 1, บางสมัคร 2, บางสมัคร 3 (ชั่วคราว)) 8. นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จำนวน 1 สถานี (หัวสำโรง) 9. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 3 สถานี (มาบตาพุด1, มาบตาพุด3, ระยอง3) 10. นิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก จำนวน 1 สถานี(มาบตาพุด2) 11. นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 3 สถานี (ปลวกแดง 2, ปลวกแดง 3, อีสเทิร์นซีบอร์ด) 12. นิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 1 สถานี (เหมราช) 13. นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จำนวน 2 สถานี (ปลวกแดง 4, สฟพ.อมตะซิตี้)					
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	14. นิคมอุตสาหกรรมเหมราช RIL จำนวน 1 สถานี (หนองละลอก) 15. นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 1 สถานี (บ้านค่าย2) 16. นิคมอุตสาหกรรมผาแดง จำนวน 1 สถานี (ระยอง 3) 17. นิคมอุตสาหกรรม ที เอฟ ดี จำนวน 1 สถานี (บางวัว 1) 18. นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จำนวน 1 สถานี (ระยอง 2) 4.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ 1. ประเภทกิจการหลอมโลหะ - บ.ทิวาย สติล จำกัด (กฟส.นต.) 2. ประเภทกิจการยานยนต์ - บ.โตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (กฟส.ปยว.) 4.1.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อกู้ค่ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข. ละ 2 แห่ง 1. บจก.น้ำตาละยอง (กฟส.บตง.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Steam turbine ประเภทเชื้อเพลิง Biomass) 2. บจก.ไทย พิวเจอร์ เอ็นเนอร์ยี่ (กฟอ.บรบ.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Photovoltaic ประเภทเชื้อเพลิง Solar)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบล.(ก2)	-	-
	เป้าหมาย กฟข. ละ 2 แห่ง 1. บจก.น้ำตาละยอง (กฟส.บตง.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Steam turbine ประเภทเชื้อเพลิง Biomass) 2. บจก.ไทย พิวเจอร์ เอ็นเนอร์ยี่ (กฟอ.บรบ.) (ประเภทโรงไฟฟ้า Photovoltaic ประเภทเชื้อเพลิง Solar)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผวฟ.กบล.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 5 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า	5.1 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังรายกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามกลุ่มกับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือกรายชื่อลูกค้านำไปจัดทำแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย	กฟก.2	ม.ค.-มี.ค.2560	ผวธ.(ก3)	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	- ฝวธ.(ภ3) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ (ฝพท.) กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3 - ฝวธ.(ภ3) พิจารณาฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้นำมากำหนดจำนวนและรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าส่งให้สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และ กฟภ.1,2,3 นำไปจัดทำแผนงาน - ฝวธ.(ภ3) นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปี 2561 ตามความเหมาะสม <u>- ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 5.1</u>	กฟภ.2 กฟภ.2 กฟภ.2 <u>กฟพ.ที่เกี่ยวข้อง</u>	เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ก.ย.2560 ต.ค.-ธ.ค.2560 <u>ม.ค.-ธ.ค.2560</u>	ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) ฝวธ.(ภ3) <u>ผลส.กบค.(ภ2)</u>	- - - -	- - - -

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน(ทั้งSLAภายในและภายนอกองค์กร) - ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน	4. เป้าหมาย - ร้อยละ 98 - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้งSLAภายในและภายนอกองค์กร) - ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้างตามแผน	7. เป้าหมาย - ร้อยละ 98
เป้าหมาย งบ C งบ P งบ I			
ก่อนปี 2558 - 90% 90%			
2558 100% 55% 55%			
2559 80% 50% 50%			
2560 45% - -			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานการดำเนินการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. <u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	1.1 ปรับปรุงคณะทำงาน SLA ระดับฝ่าย ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> ทุกฝ่าย, ภายในไตรมาส 1 2.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้ - ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ของแผนงาน 2.2 ดำเนินการตาม SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ P1-P11 ให้กับ กฟฟ. ที่ยกฐานะ <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. ที่ยกฐานะ 2.3 สื่อสาร ถ่ายทอด จัดฝึกอบรม สัมมนาให้ระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทุก กฟฟ.1-3 และ กฟส. <u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง	กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ. ที่ยกฐานะ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค. 2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	ฝวบ.(ก2), ฝปป.(ก2), ฝบพ.(ก2) เลขาฯ SLA ทุกแผนก กบล.(ก2), กฟฟ. ที่ยกฐานะ กบล.(ก2)	- - - (2) 0.100	- - - 0.100
<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานการจัดทำข้อตกลงระดับ	2.4 พัฒนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน QA	(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)
การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)	การให้บริการ (Quality Assurance : QA for SLA) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผน QA for SLA ประจำปี - ตรวจสอบติดตามประเมินระบบประกันคุณภาพงาน ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตรวจสอบประเมิน QA for SLA ได้ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	กฟส.		, SLA		
	2.5 มีแนวทางข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน สามารถนำไปพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (QIR) <u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 กระบวนการ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะทำงาน SLA กฟอ.บปภ.	-	-
	2.6 ดำเนินการตามคู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA (Service Quality Assurance) ของกระบวนการงาน แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 21 แห่ง	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผปบ.	-	-
แผนงานที่ 3 แผนงานดำเนินงานที่ได้รับบริการเร็วกว่า มาตรฐาน (Guaranteed Standard) การให้บริการ	3.1 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการ เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) กระบวนการชำระ	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผบป.,ผบค.,ผมต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)																				
(Service Level Agreement : SLA)	เงินนอกเวลาทำการ (P1), กระทบงานขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระทบงานบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระทบการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระทบงานจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 21 แห่ง - ดำเนินการได้ร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (เกณฑ์วัดระดับ 5)																									
แผนงานที่ 4 แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	4.1 ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C,I,P) - ตั้งคณะทำงาน(ภายในเดือน ม.ค.2560) - กำหนดแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน(มี.ค.2560) - ติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย มูลค่างานตามแผนงานที่กำหนด, รายงานทุกไตรมาส <table><tr><td></td><td>งบ C</td><td>งบ P</td><td>งบ I</td></tr><tr><td>ก่อนปี 2558</td><td>-</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2558</td><td>100%</td><td>55%</td><td>55%</td></tr><tr><td>2559</td><td>80%</td><td>50%</td><td>50%</td></tr><tr><td>2560</td><td>45%</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>		งบ C	งบ P	งบ I	ก่อนปี 2558	-	90%	90%	2558	100%	55%	55%	2559	80%	50%	50%	2560	45%	-	-	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผกส.,ผปป., ผบค.,ผคป., ผบท.,ผปป.	(2) 0.100	0.100
	งบ C	งบ P	งบ I																							
ก่อนปี 2558	-	90%	90%																							
2558	100%	55%	55%																							
2559	80%	50%	50%																							
2560	45%	-	-																							

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับด้วยศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

4. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

7. เป้าหมาย

- ระดับ 5 อยู่ที่ 4.40 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	
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข 1.1.1 คัดเลือกพนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรนักสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 31 คน - หน่วยงานระดับ กอง และ กฟฟ.ชั้น1,2,3 หน่วยงานละ 1 คน (จัดเพิ่มเติมจากแผนปี 2559 โดยผู้เข้าอบรมต้องไม่เคยได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว (ผวธ.(ภ3) เป็นผู้ดำเนินการ)	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการสร้างสุของค์กร กฟภ.2	(2) 0.074	

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	
แผนงานที่ 1 การสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (Employee Engagement)	1.1.2 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขตามผลการสำรวจความสุขของบุคลากร ในสังกัดปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กฟข. , ผวธ.(ภ3) (เพื่อพิจารณากลับกรองกิจกรรม) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง,กฟฟ.ชั้น 1,2,3 (เพื่อพิจารณานำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม) - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 3 กิจกรรม	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผวต. นักสร้างสุขฯ(ยุทธการณ)	(2) 0.300	
	1.1.3 สำรวจและสรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคลากร <u>เป้าหมาย</u> - ระดับความสุขโดยรวมของบุคลากรไม่น้อยกว่าปี 2559 (รอกำเป้าหมาย)	กฟก.2	ก.ย.-พ.ย.2560	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2		
	1.1.4 ทบทวนและจัดทำแผนการส่งเสริมการสร้างสุของค์กร <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน ธ.ค. 2560	กฟก.2	พ.ย.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการ สร้างสุของค์กร กฟก.2		

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	
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพกายและใจ	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป้าหมาย พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 กฟก.2 ไม่น้อยกว่า 1,601 คน	กฟก.2	ม.ค.-พ.ย.2560	ทุกแผนก	(2) 3.042	
	2.2 ตรวจสอบสารตะกั่วในเลือดแก่พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานสัมผัสสารตะกั่ว เป้าหมาย พนักงานและลูกจ้าง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 461 คน กฟก.2 จำนวน 183 คน (กลุ่มเป้าหมาย พนักงานสถานีไฟฟ้า)	กฟก.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	กอก.(ก2), กปป.(ก2)	(2) 0.146	
	2.3 เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ภายในสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (จัดในพื้นที่ กฟก.1)	กฟก.1	ม.ค.-ธ.ค.2560	กฟก.2	(2) 0.360	

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	
แผนงานที่ 3 การคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น	3.1 คัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น - แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสำนักงานการไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ.2 - คัดเลือกการไฟฟ้าในสังกัดเป็นตัวแทนของ กฟภ.2 <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ กฟภ. กำหนด	กฟภ.2	ม.ค.-ธ.ค.2560	คณะกรรมการคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น กฟภ.2	(2)0.420	