

ด้านกระบวนการภายใน

(Internal)

1. วิจัยประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศ
เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM3 พัฒนาการบริหารจัดการสายโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
ความสำเร็จของการดำเนินงานตาม
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)' และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement :QA for SLA)	I.1 วางแผนการดำเนินงาน/กำหนดแนวทาง/ขออนุมัติใช้	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก		
	- ปรับปรุงคณะทำงานให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน		ม.ค..2559 ม.ค..2559 ม.ค.-ธ.ค.2559			
	1.2 ขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ P1-P11 ให้กับ กฟส. - กฟส. จัดตั้งคณะทำงาน - จัดทำแผนดำเนินงาน SLA ประจำปี - ดำเนินงานตามแผนงาน	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก		

1. จัดตั้งองค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย
- SOS เป็นองค์กรที่มีเจตนารมณ์วิถกรรมและเทคโนโลยี

IP2 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา

จำนวนการบริการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

5 ผลงาน
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย
- IP1 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา

จำนวนการบริการหรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

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)	1.2 ส่งเสริมการคิดค้นนวัตกรรม	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก		
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน			กฟย.นคส.กฟย.กทม.		
	1.3 นำนวัตกรรมที่ได้รับการคัดเลือกมาขยายผล	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผลป.		
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 2 ผลงาน			กิตติศักดิ์		

ความรู้และปัญญา

(Learning & Growth)

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) งบอื่นๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	2.1 สนับสนุนให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี เป้าหมาย -พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 -จัดทำรายงานให้ กอก.(ก2) ทุกไตรมาส	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบห. สมพร	-	-
		กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กบห. สมพร	-	-

ด้านการเงิน

(Financial)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.71

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- สร้างรายได้จากการดำเนินงานธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (EP)

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.71
- รอคค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ (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 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	1.1 จำนวนและรายงานอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. ศิริพร	-	-
	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และไม่น้อยกว่าระดับ 5 - ปี 2559 เกณฑ์วัดอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ระดับ 1 = 12.70 ระดับ 2 = 12.97 ระดับ 3 = 13.25 ระดับ 4 = 13.52 ระดับ 5 = 13.80					
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจศาสตร์ (Economic Profit : EP)	2.1 จำนวน, วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐกิจศาสตร์ของสายงานฯ	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. ศิริพร	-	-
	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และไม่น้อยกว่าระดับ 5 - ปี 2559 เกณฑ์วัดค่ากำไรทางเศรษฐกิจศาสตร์ ระดับ 1 = 10.62 ระดับ 2 = 10.84 ระดับ 3 = 11.07 ระดับ 4 = 11.29 ระดับ 5 = 11.52					

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 3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	3.1 คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหัก ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และไม่น้อยกว่าระดับ 5 - ปี 2559 เกณฑ์วัดค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษี ระดับ 1 = 33.13 ระดับ 2 = 33.65 ระดับ 3 = 34.17 ระดับ 4 = 34.69 ระดับ 5 = 35.21	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. ศิริพร	-	-
แผนงานที่ 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระต่อรายได้ (ตาม กฟผ. กำหนดปี 2559) - ประเภทราชการ ไม่เกินร้อยละ 200 - ประเภทรัฐวิสาหกิจ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายใหญ่ ไม่เกินร้อยละ 100 - ประเภทเอกชนรายย่อย ไม่เกินร้อยละ 60	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. สุเทพรัตน์ สุกร	-	-
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานก่อสร้างขงผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน รายได้จากงานก่อสร้างขงผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 (กำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 4)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบต. ศราวุธ	-	-
		ระดับ 1 2,204,400.00	ระดับ 2 2,260,900.00	ระดับ 3 2,318,900.00	ระดับ 4 2,378,400.00	ระดับ 5 2,437,800.00

8. แผนงาน / โครงการ / งาน	9. แผนปฏิบัติ	10	11	12	13. งบประมาณ	รวม
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	(ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	(ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	5.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. สรส.เสรีบุ	-	-
	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน จัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารฯ 100% จากการแจ้งหนี้ และรายได้ค่าพาดสายสื่อสาร ไม่น้อยกว่าปี 2558					
	5.3 สำรองการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าพาดสายสื่อสารปี 2560	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. สรส.เสรีบุ	-	-
	เป้าหมาย ครบทุกต้น 100%					
	5.4 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบต. ศราวุธ ผกป. เอกวิทย์	-	-
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน รายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยปี 2556-2558 (กำหนดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับ 4) เกณฑ์วัดค่า ปี 2559	ระดับ 1 621,300.00	ระดับ 2 637,200.00	ระดับ 3 653,500.00	ระดับ 4 670,300.00	ระดับ 5 687,000.00
	6.1 เบิกจ่ายลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก กฟย.นคส. กฟย.กทม.	-	-
	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริง ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 (100%)					
	ประกอบด้วย					
	1. งบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของ งบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้ - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) - งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติ สนย.)	กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	แผนก , กฟย.นคส. กฟย.ก แผนก , กฟย.นคส. กฟย.ก แผนก , กฟย.นคส. กฟย.ก	- - -	- - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (Activities / Action Steps)	10	11	12	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 งานเร่งรัดการเบิกจ่ายลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. เอกวิทย์	-	-
	- งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบท. ศราวุธ	-	-
	- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายเมื่อเกิดปัญหาไฟตก ไฟดับและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า (LH)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. เอกวิทย์	-	-
	- งบปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงแยกย่อย และระบบจำหน่ายแรงต่ำ (I.O5)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. เอกวิทย์	-	-
	- งบที่ได้รับจัดสรรในปี 2559	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก	-	-
	2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประมาณประจำปีและงบผูกพัน ดังนี้			กฟย. นคส., กฟย. กทม.		
	- งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) - งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนท่าंगโลล (คฟก.) - งบโครงการที่ได้รับจัดสรรในปี 2559	กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ. กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. เอกวิทย์ ผบท. เอกวิทย์ ผบท. เอกวิทย์	- - -	- - -

1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่าย CPI-X

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 30,101 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง
- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96
- รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ
(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)
<u>แผนงานที่ 1</u> งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน			กฟย.นคส.,กฟย.กทม.		
	และไม่น้อยกว่าระดับ 5					
	- ปี 2559 รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ					
	- ปี 2558 เป้าหมายระดับ 5 เบิกจ่ายไม่เกินร้อยละ 96.687					
<u>แผนงานที่ 2</u> เร่งรัดการทำ Time Confirm	2.1 เร่งรัดการทำ Time Confirm ในระบบ SAP-PS และ WMS (ZW01 และ ZW02)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบต. ศราวุธ ผกป. เอกวิทย์	-	-
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน					
	ไม่น้อยกว่า 80% ของค่าควบคุมงาน					
	- ปี 2559 รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบ			กฟย.นคส.,กฟย.กทม.		

แผนปฏิบัติการ (เพิ่มเติม) ประจำปี 2559 **ด้านเป้าหมาย (GOAL) - FINANCE**

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	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. สุภาพัตน์ สุกร	-	-
	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ไม่มีบัลคั่งเกิน 3 เดือน - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ ไม่มีบัลคั่งเกิน 2 เดือน หรือมีแต่ค่าเงินคดหรือจดค่าเงินคดครบทุกราย					
	1.2 เร่งรัดสถานะลูกหนี้ค่าไฟฟ้าหลังโอนที่เงินประกันการใช้ไฟ (บัญชี 121)					
	1.2.1 ลูกหนี้ก่อนปี 2558	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. อภิชา		
	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่า 80% - ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ตั้งกล่าว จนมีการดำเนินการคดีหรือให้งดการดำเนินการคดีครบทุกราย					
	1.2.2 ลูกหนี้ที่เกิดขึ้นปี 2558	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. อภิชา		
	เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้เอกชนรายย่อย ลดลงไม่น้อยกว่า 50%					

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
					(1) ลงทุน (2) ทำการ	
แผนงาน บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- ลูกหนี้เอกชนรายใหญ่ มีการติดตามหนี้ดังกล่าว จนมีการดำเนินคดีหรือฟ้องดการดำเนินคดีครบทุกราย 1.2.3 การป้องกันเกิดขึ้นใหม่ของลูกหนี้ค่าไฟฟ้า หลังโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า(บัญชี121) ที่เกิดขึ้นใหม่ในปี 2559 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - ลูกหนี้รายย่อย ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือน (คำนวณจากลูกหนี้ค้างเกิน 3 เดือนต่อจำนวนบิลที่โอนหักล้างเงินประกันทั้งหมด) - ลูกหนี้รายใหญ่ ไม่มีลูกหนี้ค้างเกิน 2 เดือน หรือมีบิลเกิน 2 เดือน แต่มีการติดตามหนี้จนมีการดำเนินคดีหรืองดดำเนินคดีครบทุกราย 1.3 ติดตามและเร่งรัดการปฏิบัติงานก่อสร้าง 1.3.1 การปฏิบัติงานก่อสร้างงบผู้ชีพ (ไม่รวมที่ดินจัดสรร) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 - งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2558 แล้วเสร็จ 100% - งานที่เกิดขึ้นปี 2558 แล้วเสร็จ 80% - งานที่เกิดขึ้นปี 2559 แล้วเสร็จ 45%	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. สุภาพทัศน์ สุภร		
		กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. ศิริพร	-	-

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
แผนงาน บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1.3.2 การปรับบัญชีงานก่อสร้าง บปโครงการ (P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 -งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2557 แล้วเสร็จ 90% -งานที่เกิดขึ้นปี 2557 แล้วเสร็จ 55%	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. ศิริพร	-	-
	-งานที่เกิดขึ้นปี 2558 แล้วเสร็จ 50% 1.3.3 การปรับบัญชีงานก่อสร้าง บงลงทุน (I) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 -งานที่เกิดขึ้นก่อนปี 2557 แล้วเสร็จ 90% -งานที่เกิดขึ้นปี 2557 แล้วเสร็จ 55% -งานที่เกิดขึ้นปี 2558 แล้วเสร็จ 50%	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. ศิริพร	-	-
	1.4 สำรวจและจำหน่ายครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือทรัพย์สินอื่นที่ไม่ใช้งานหรือชำรุด ใช้งานไม่ได้ ซ่อมแซมแล้วไม่คุ้มค่าจากยอดบัญชี 2558 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 (80%)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก กพย.นคส.,กพย.กทม.	-	-
	1.5 เร่งรัดการจำหน่ายหม้อแปลงที่ชำรุดใช้งานไม่ได้ ออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 (50% ของยอดตั้งต้น หม้อแปลงที่ชำรุดจากการสำรวจของ ผمم.กบส.)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. สุทัศน์	-	-

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
	1.6 เร่งรัดการจำหน่ายมีเตอร์ชำรุดใช้งานไม่ได้ ออกจากบัญชี <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 5 (50% ของยอดตั้งต้น มีเตอร์ชำรุดจากการสำรวจของ ผمم.กบส.)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบต. ศราวุธ	(1) ลงทุน (2) ทำการ -	-

ด้านลูกค้า

(Customer)

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 - รอคำนเป้าหมาย	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน	9. แผนปฏิบัติ	10	11	12	13.งบประมาณ	รวม
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	(ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	(ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice เป้าหมาย รายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. สุกร	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
SO3 เป็นองค์กรที่มีเม็ดเงินลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- ความพึงพอใจของลูกค้า (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย (2) กลุ่มพาณิชย์ (3) กลุ่มอุตสาหกรรม (4) กลุ่มอื่นๆ	- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.25 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.2 แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch Service	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบต. ชาติ		
	2.2.1 ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch Service ให้ครบทุก กฟฟ.	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	กฟย.นคธ. กฟย.กทม.		
	เป้าหมาย - ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ที่รับชำระเงินค่าบริการได้ (มีเครื่อง POS) จำนวน 16 กฟย. ได้แก่ กฟย.แม่ทาทางแมว , หนองใหญ่, หนองคล้า, เกาะสีซิง, บ่อไร่, บ้านโพธิ์, แหหลมงอบ, เขาคิชฌกูฏ, ดอนฉิมพลี, ไป่งน้ำร้อน, เขาชะเมา, มะขาม,ท่าตะเียบ กร้า, วังจันทร์, บ้านตาหม้อ					
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point)	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบต. ชาติ		
	เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ					
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)					
	3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ชำระค่าไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. กาญจนา กฟย.นคธ. กฟย.กทม.		
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบง. อภิชยา กฟย.นคส. กฟย.กทผ.		
แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน	- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส 4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เป้าหมาย 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - 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	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบต. ศราวุธ		

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

(Social)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : vDI)
4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5
ไม่เกินค่าดัชนี 0.1138
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

ค่าดัชนีประสิทธิผลของสายงานฯ
(Disabling Injury Index : vDI)
7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 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)	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.2.4 ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม มีชื่อ ปากย้ำ KYT และ Safety Talk เป้าหมาย ทุกหน่วยงาน เดือนละ 1 ครั้ง	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. กิตติศักดิ์	-	-
		กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผกป. สุทัศน์	-	-
แผนงานที่ 2 งานส่งเสริมความปลอดภัย และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสาร พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS เป้าหมาย ทำการสำรวจและลงข้อมูลในระบบ TAMS					

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร 3. เป้าหมายด้านการดำเนินงาน 4. เป้าหมาย

- SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร
และมีธรรมาภิบาล

- OC2 ยกระดับ CG และ CSRสู่มาตรฐานสากล

แผนแม่บท CG และ CSR

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC2 ยกระดับ CG และ CSRสู่มาตรฐานสากล

แผนแม่บท CSR

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตาม

แผนแม่บท CSR

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องกันความเสี่ยง
ทุจริตคอร์รัปชัน

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตาม

มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและ

(ISO : 26000)

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าเกณฑ์ระดับ 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 (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 8 การไฟฟ้าปาร์กไฮส	8.1 จัดตั้งการไฟฟ้าปาร์กไฮสในส่วนภูมิภาคทุกเขต ภายใต้มาตรฐานการเป็นกรไฟฟ้าปาร์กไฮสของ กฟผ. เป้าหมาย ทุกแผนก	กฟผ.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก กฟผ.นคส. กฟผ.กพม.	-	-
	8.2 จัดตั้ง ศูนย์ พรบ ข้อมูลข่าวสาร เป้าหมาย ทุกแผนก	กฟผ.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก กฟผ.นคส. กฟผ.กพม.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 11 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	11. ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟช. และ กฟฟ. ที่สังกัด เป้าหมาย - ผก. อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี - พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของพนักงาน และลูกจ้างทั้งหมด	กฟส.อ.นยอ.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ทุกแผนก กฟย.นคส. กฟย.กทผ.	- (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	-