

แผนปฏิบัติการ กฟผ.2 ประจำปี 2564

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

-

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

1.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) μ

- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการให้บริการธุรกิจเสริม	1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปี 2563 และกำหนดเป้าหมาย	ครั้ง			1.00						ผวธ.ภ.4
การพัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้กับอง	ประจำปี 2564 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง เกี่ยวกับธุรกิจเสริม										
	2. ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม ปี 2564 จาก 26 บัญชี	ร้อยละ	20.00	52.56	50.00	74.19	80.00	87.17	100.00		ผบค.กฟอ.ทย.
	เป้าหมายปี 2564 ระดับ 5 = ** -ข้อมูลขึ้นอยู่กับการจัดสรรค่ากลางจากส่วนกลาง			6,062,460.11		9,107,605.92		12,823,184.93			กบส.(ผบธ.)
	กฟอ.ห้วยยอด = 12.276 ลบ. (ระดับ 5)										
	2.1 ประชุมติดตามสถานะการให้บริการธุรกิจเสริมประจำไตรมาส	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		ผบค.กฟอ.ทย.
	2.2 ดำเนินการ/ให้บริการธุรกิจเสริม (ตามที่ถูกค่าแจ้งความประสงค์)	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผบค.กฟอ.ทย.
	-งานขยายเขตงบผู้ใช้ไฟ C02.2										
	2.3 จัดส่งผู้ปฏิบัติงานเข้าอบรมหลักสูตรการใช้งานกล้องส่องความร้อน	ครั้ง		-	1.00	-					ผบป.กฟอ.ทย.
	level 1 ที่ วสท. (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีกล้องส่องความร้อน)										กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง
	2.4 สรุปรายงานผล/วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	ครั้ง	3.00		3.00		3.00		3.00		กบญ.(ผบค,ผบส.)
											กบส.(ผบธ.)
	3. ประสิทธิภาพในการ ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	ร้อยละ	28.00	18.43	28.00	20.95	28.00	18.98	28.00		ผกส.กฟอ.ทย.
	ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม										ทุก กฟฟ.

	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2										
	เป้าหมายปี 2563 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 28 (รอเป้าหมายจาก รพภ.๕))										
	4. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ	ร้อยละ	90.00	97.44	90.00	100.00	90.00	100.00	90.00		ผกส.กฟอ.ทย.
	ธุรกิจเสริมตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา										ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย ปี 2563 ระดับ 5 = ร้อยละ 90										

	5. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าพาดสายสื่อสาร ปี 2564										
	01 ตรวจสอบใบเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2565	ร้อยละ							100.00		ผบ.กฟอ.พ.
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2564										(ผบ.)
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหื้ออุปกรณ์สื่อสารบนเสาไฟฟ้า	ร้อยละ	100.00	100.00	-	-	-	-	-		ผบ.กฟอ.พ.
	ของปี 2564 ภายในไตรมาสที่ 1 /2564 (รายเก่า)										(ผบ.)
	02.1 ตั้งหื้อ		ภายใน 31 ม.ค.								
	การตั้งหื้อ CAT & TOT										
	1. ใบแจ้งหื้อ : ตั้งหื้อในนาม CAT และ TOT พร้อมแนกรายละเอียดเส้นทาง										
	** ดำเนินการตามวิธีการเดิม										
	2. ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี :										
	- CAT ออกในนาม CAT และต่อท้ายข้อความ "ชำระโดย บริษัทโทรคมนาคม										
	แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา 000"										
	- TOT ออกในนาม TOT และต่อท้ายข้อความ "ชำระโดย บริษัทโทรคมนาคม										
	แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา 001"										
	หมายเหตุ กำหนดการตั้งหื้อให้แล้วเสร็จ เดือนเป็นภายใน 31 ม.ค. 64 เนื่องจาก										
	มีการประชุมและสรุปผลการประชุม CAT-TOT แล้วเสร็จ เมื่อ 14 ม.ค. 2564										
	กำหนดการตั้งหื้อให้แล้วเสร็จในปีต่อไป ยังคงกำหนดให้ภายใน 15 ม.ค. ของปีนั้นๆ										
	02.2 รวบรวมใบแจ้งหื้อจาก กฟฟ.		ภายใน 31 ม.ค.								กบ.ล.(ผอ.ท.)
	02.3 จัดทำบันทึกแจ้ง กบ.ท.กฟ.		ภายใน 31 ม.ค.								กบ.ล.(ผอ.ท.)
	03 สุ่มตรวจนับจำนวนเสาไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง	ร้อยละ	25.00		50.00		80.00		100.00		กบ.ล.(ผอ.ท.)
	ของการเรียกเก็บค่าบริการเข้าพาดสาย	กฟฟ.	4.00		9.00		13.00		17.00		
	จากระบบ TAMs เทียบกับสภาพหน้างานจริง										
	เป้าหมาย สุ่มทุก กฟฟ.จุดรวมงานและสังกัด ภายในปี										
	*** จบทำการ กฟฟ. ปรับปรุงสายสื่อสาร										
	6. เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	ร้อยละ	20.00	20.00	40.00	40.00	70.00	70.00	100.00		ผบ.กฟอ.พ.
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปีก่อนหน้าที่ยังค้างชำระให้ได้ 100%										ทุก กฟฟ.
	(ลูกหนี้จริง ณ วันที่ 31 ธ.ค.2563 = 0)										

	7. เสร็จจัดเก็บลูกหนี้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ											กชข.(ผบ.น.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมปี 2564 ให้ได้ 100%											ทุก กฟฟ.
	7.1 ลูกหนี้ค่าเช่าพาดสายปีแรก ของรายที่เกิดขึ้นใหม่	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผบ.ป.กฟอ.ทย.
	ในรอบ ปี 2564 (เกิดขึ้นในช่วง 1 พ.ย. 63 - 31 ต.ค. 64)		(1พ.ย-31ธ.ค.63)		(1ม.ค-31มี.ค.64)		(1เม.ย-30 มิ.ย.64)					
	(**ต้องชำระเงินภายใน 45 วัน หลังจากรับใบแจ้งหนี้)											
	(**ให้เวลาติดตามกรณีหนี้ค้าง 15 วัน)											
	7.2 ลูกหนี้ค่าเช่าพาดสายปีที่ 2 เป็นต้นไป ในรอบปี 2564 (รายเก่า)	บาท	1,779,974.63	892,110.09	2,847,959.08	1,767,033.04	1,203,953.97	2,417,560.94	4,285,540.00			ผบ.ป.กฟอ.ทย.
*ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากประมาณการรายได้ของ ผรท.กบ.ล.ต.2	ประมาณการรายได้=4.452 ล้านบาท											ทุก กฟฟ.
	*หมายเหตุ ข้อ 7.1 , 7.2 กรณีที่มีการผิดนัดชำระเงินและได้ส่งให้ ผกม.ดำเนินการถือว่า ยกเว้นได้											
แผนงานหลักที่ 2 แผนบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	1. กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	ครั้ง	1.00		-		-		1.00			กปง.
	ของหน่วยงานในสังกัด											
	2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ	ครั้ง	3	3	3	3	3	3	3	3		ผบ.ป.กฟอ.ทย.
	เป้าหมายไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรร											ทุก กฟฟ.
	3. สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	ครั้ง	3	3	3	3	3	3	3	3		ผบ.ป.กฟอ.ทย.
												ทุก กฟฟ.
	4. ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน * รอกระจายเป้าหมายจาก รผก.ธ)											
	(Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง											
***รอค่าเป้าหมาย	01 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS	ล้านบาท	0.31	0.33	0.62	0.78	0.93	1.22	1.24			ผกส.ผบ.ป.
	(ข้อมูลเป้าหมายปี 2563)											ทุก กฟฟ.
	กำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงานฯ											
***รอค่าเป้าหมาย	02 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS	ล้านบาท	0.09	0.10	0.19	0.22	0.28	0.30	0.38			ผมต.กฟอ.ทย.
	(ข้อมูลเป้าหมายปี 2563)											ทุก กฟฟ.
	กำหนดค่าเป้าหมาย ตามหนังสือ ผวธ.(ก3) 35091/2563 การกำหนดค่าเป้าหมาย											
	5. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ต.2 ให้เป็น	ร้อยละ	94.61	51.41	94.61	69.90	94.61	86.55	94.61			ผบ.ป.กฟอ.ทย.
	ไปตามค่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร (CPI-X) จำนวน 1,504,034 ล้านบาท											ทุก กฟฟ.
	เป้าหมายปี 2564 ระดับ 5 ใช้ค่าเกณฑ์ของปี 2563 ไปก่อน											

	กฟต. 2 ระดับ 2 =1504.034 ลบ. ระดับ 5=1,4347.271ลบ.											
	หมายเหตุ ระดับ 2 เท่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร											
	ระดับ 5 ใช้น้อยกว่างบที่ได้รับจัดสรร 3.78 %											
รับงบปี 64 ตามหนังสือ กปง.(งท)172/2563 ลว.16 มี.ค.64	กรอบงบประมาณมีการปรับเพิ่มลดระหว่างปีจาก ส่วนกลาง											
	* หมายเหตุ รอเป้าหมายจากส่วนกลาง (กปง.)											

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO3 Customer Focused มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของทุกกลุ่มลูกค้า	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) 2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง 2.3 จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินการตามมาตรฐาน การให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business **NEW 2.4 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4. เป้าหมาย ระดับ 4.4674 ระดับ 4.4561 ระดับ 4.4919 ร้อยละ 15 ร้อยละ 100 ระดับ 5
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้า ภาค 4 - ความพึงพอใจลูกค้าของ ภาค 4 กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง μ	7. เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า คู่แข่ง	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ										
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล										
	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2563 จากระบบ PEA VOC system	ครั้ง	1		-		-		-	ผลส.กบส.ต.2	
	ภายในเดือน ม.ค. 2564										
	1.2 วิเคราะห์มาตรฐานการให้บริการ (SLA) จากระบบ OM	ครั้ง	1		-		-		-	ผบธ.กบส.ต.2	
	ภายในเดือน ม.ค. 2564 (ดูว่า SLA ไหนต้องยกระดับ)										

											ผลต.
	1.3 กำหนดคู่เทียบ (หน่วยงานภายใน กฟภ. หรือหน่วยงานภายนอก)	ครั้ง	1		-		-		-		ผบธ.กบส.ต.2
	นำผลการวิเคราะห์ข้อ 1.1 และ 1.2 มากำหนดคู่เทียบ (หน่วยงานภายใน)										ผลส.กบส.ต.2
	ภายในเดือน ม.ค. 2564										กฟฟ.ชั้น 1-3
	1.4 จัดทำแผนที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ	ครั้ง	1		-		-		-		ผบธ.กบส.ต.2
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่										ผลต.
	จัดทำแผนงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ภายใน มี.ค. 2564										
	1.5 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้	ครั้ง	-		1		1		1		ผบธ.กบส.ต.2
	ผลต. เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป										กฟฟ.
	ดำเนินการตามแผนงานข้อ 1.4 พร้อมติดตามประเมินผล/ปรับปรุง										
	และสรุปรายงานผลรายไตรมาส เริ่มในไตรมาส 2										
	2. มาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ										
	คาดหวังของลูกค้า										
	2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า										ผลส.กบส.ต.2
	(Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟภ.,										กฟฟ.ชั้น 1-3
	และผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03										กฟส.
	2.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง FM ให้ครบถ้วนทั้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	ครั้ง	1	1	-	-	-	-	-		FM.กฟอ.พย.
	ภายในเดือน ม.ค. 2564										
	2.1.2 ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน และหลักเกณฑ์การประเมินให้ FM ทราบ	ครั้ง	1		-		-		-		ผลส.กบส.ต.2
	ภายในไตรมาส 1	เดือน	ม.ค.-64								
	2.1.3 ติดตามประเมินผล/ปรับปรุง และสรุปรายงานทุกไตรมาส	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		FM.กฟอ.พย.
											กฟฟ.ชั้น 1-3
											กฟส.
	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	ครั้ง	1		1		1		1		คณะทำงาน
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่										Smart
	26 สิงหาคม 2562)										Customer
											Service
											(ประธาน:
											รฟ.บพ. (นิตยา))

	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก										คณะทำงาน
	(Government Easy Contact Center : GECC)										GECC
	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	ร้อยละ	100		-		-		-		(ประธาน:
		แห่ง									รฟ.ว. (ศักดิ์ดา))
	02 กฟช. ติดตามและประเมินผล	ร้อยละ	-		100		-		-		
		แห่ง									
	03 สบ.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง	ร้อยละ	-		-		100		-		
	กฟต.2 : 9 แห่ง	แห่ง									
	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล										คณะทำงาน
	พอใจ (Smile Box) ร้อยละ 80 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ										Smart
	Customers' Smile Feedback										Customer
	2.4.1 คณะทำงาน Smart Customer Service ชี้แจง/สื่อสาร	ครั้ง	1		-		-		-		Service,
	สร้างความเข้าใจให้พนักงานประจำจุดรับคำร้อง และจุดรับชำระเงิน เชิญชวน										(ประธาน:
	ผู้ใช้ไฟให้กดประเมินความพึงพอใจ ทุกรายที่มาใช้บริการ ภายในไตรมาส 1										รฟ.บพ. (นิตยา))
											ทุก กฟฟ. ที่มี
											Smile Box
	2.4.2 ผลส.กบ.ต.2 ดำเนินการสรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน	ครั้ง	3		3		3		3		ผลส.กบ.ต.2
											FM กฟฟ.ชั้น 1-3
											FM กฟส.
	การประเมินผล ตั้งแต่ ม.ค.64 จนกว่าสถานการณ์ระบาดของ COVID-19										
	ระลอกใหม่จะสิ้นสุดลง ตามหนังสือเลขที่ กสพ.(สพ) 13/2564 ลงวันที่										
	8 มกราคม 2564										

	2.5 ให้สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ	ร้อยละ	100		100		100		100		คณะทำงาน
	ผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมิน										Smart
	ตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback										Customer
											Service,
	2.5.1 คณะทำงาน Smart Customer Service ชี้แจง/สร้างความเข้าใจ										(ประธาน:
	คู่มือการใช้งานระบบ Customers' Smile Feedback ให้ FM ทราบ										รฟ.บพ. (นิตยา))
	ภายในไตรมาส 1 (สามารถดำเนินการพร้อมกับข้อ 2.4.1 ได้)										FM กฟฟ.ชั้น 1-3
	2.5.2 FM ตรวจสอบผลการประเมินฯ และดำเนินการตามคู่มือฯ (ข้อ 2.5.1)										FM
											ทุก กฟฟ. ที่มี
											Smile Box
	2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม										FM
	PEA-QN04 จำนวน 400 ราย/กฟฟ./ปี										ทุก กฟฟ. ที่
	(วิเคราะห์ความพึงพอใจ และแนวทางการแก้ไข ในเดือนกันยายน)										ไม่มี Smile Box
	2.6.1 FM ชี้แจง/สื่อสารสร้างความเข้าใจให้พนักงานประจำจุดรับชำระเงิน	ราย	200	200	200	200	200	200	200		FM.กฟอ.พย.
	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกรายที่มาใช้บริการ										
	2.6.2 FM วิเคราะห์/หาแนวทางแก้ไข, ป้องกัน พร้อมรายงานผลฯ	ครั้ง	3	3	3	3	3	3	3	3	FM.กฟอ.พย.
	ให้ ผจก. ทราบทุกเดือน และรายงาน กฟต.2 ทุกไตรมาส										
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน										คณะทำงาน
	Smart Phone										Smart
											Customer
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน	ราย	-								ผบป./ผบค.
	PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)										(ประธาน:
	*รื้อค่าเป้าหมายจาก คณะทำงาน PEA Smart Plus										รฟ.บพ. (นิตยา))
											ทุก กฟฟ.
	1.2 จำนวนรายการของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมาย	ราย	-								ผบป.กฟอ.พย.
	ที่ กฟภ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)										ทุก กฟฟ.
	*รื้อค่าเป้าหมายจาก คณะทำงาน PEA Smart Plus										
	1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น	ครั้ง	1		1		1		1		คณะทำงานฯ

	การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อม											ผลส.กรท.ต.2
	รายงานผลให้ คณะกรรมการ PEA Smart Plus											
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online											
	Service (COS)											
	2.1 ติดตามการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขต	ครั้ง	1		1		1		1			คณะทำงานฯ
	ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ											ผลส.กรท.ต.2
	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)											
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX)											กรท.ต.2
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดย	ร้อยละ										สบ.กฟอ.พ.
	ให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th											ทุก กฟฟ.
												กรท.ต.2
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกต้องจ่าย ผ่านระบบ DMSX เทียบกับจำนวน	ร้อยละ										สบ.กฟอ.พ.
	ผู้ใช้ไฟที่ถูกต้องจ่ายทั้งหมด											ทุก กฟฟ.
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟผ.	ครั้ง										ผดป.กบญ.ต.2
	กำหนด											ผวธ.(ภ4)
แผนงานหลักที่ 5	แผนงานการพัฒนากระบวนการให้	1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	สบ.กฟอ.พ.
บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	World Bank											กฟฟ. 1-3
World Bank	01 กฟฟ. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน ประเมิน จากงาน 4 ประเภท ดังนี้											
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.											
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์											
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.											
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์											
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.											
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.											
	เป้าหมาย ทุกสาย,ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟผ. กำหนด											
แผนงานหลักที่ 6	ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำ	1. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญลงในระบบ CRM Plus ภายในไตรมาส 1	ครั้ง	1	1	-	-	-	-	-	-	สบ.กฟอ.พ.
ฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star)												กฟฟ.ชั้น 1-3

	CRM Plus และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าตามที่ตกลงกับลูกค้าไว้ พร้อมทั้ง											
	บันทึกผลในระบบ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ											
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)	ครั้ง	1	1								Key account/มค.
	ขั้นตอนการดำเนินการ											กฟฟ.ชั้น 1-3
	1.กบล./กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกแผนฯ ในระบบ CRM Plus											
	ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2564											
	2.กบล./กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการเยี่ยมเยียนลูกค้า ตามแผนงานที่กำหนด	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	3.กบล./กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกผลฯ จากการเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละครั้ง ในระบบ	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	CRM Plus											
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า											ผลส.กบล.ต.2
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข											กฟฟ.ชั้น 1-3
	ขั้นตอนการดำเนินการ											
	1 จัดทำแผนแก้ไขตามข้อเสนอแนะของลูกค้าจากการเยี่ยมเยียน	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	2 ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	3 บันทึกข้อมูลในระบบ CRM Plus	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	4.รายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารและลูกค้าทราบ	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	04 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไป	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	ตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กคฟ.)											กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย กฟอ.ท้ายยอด จำนวน10..... ราย											
	ขั้นตอนการดำเนินการ											
	1.กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดกลุ่มลูกค้าตามคู่มือ KAMR	ครั้ง	1	1								Key account
	2.กบล.ดำเนินการขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และ พนง.KAMR ประจำปี	เดือน	ม.ค.									Key account
	2564											
	3.พนง.KAMR บันทึกข้อมูลลูกค้า และแผนงานการให้บริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่าย	ครั้ง	1	1								Key account
	ลงในระบบ CRM Plus											
	4.ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญตาม	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		Key account
	แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)											กฟฟ.ชั้น 1-3
	ขั้นตอนการดำเนินการ											
	1.จัดทำแผนแก้ไขตามข้อเสนอแนะของลูกค้าจากการเยี่ยมเยียน											
	2.ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าตามแผนที่กำหนด											
	3.บันทึกผลฯ จากการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าแต่ละครั้ง ในระบบ											

	CRM Plus											
	4.รายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารและลูกค้าทราบ											
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่											ผลส.กบส.ต.2
	ขั้นตอนการดำเนินการ											กฟฟ.ชั้น 1-3
	1.กบส.ร่วมกับ กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เข้าหลักเกณฑ์ในการจัดสัมมนา จัดหาความ	เดือน	ม.ค.									
	ต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย สำหรับรูปแบบการจัดสัมมนา											
	2.กบส.และ กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแผนการสัมมนา ประจำปี 2564	เดือน	ก.พ.									
	3.กบส.ขออนุมัติการจัดสัมมนา ประจำปี 2564	เดือน	ก.พ.									
	4.จัดสัมมนา ตามแผนและรูปแบบที่กำหนด	ร้อยละ					100			100		
	5.สรุปรายงานการดำเนินการ/วิเคราะห์ผล/สำรวจความพึงพอใจ/บันทึกข้อมูล	ร้อยละ					100			100		
	ในระบบ CRM Plus ลูกค้าที่เข้าร่วมงานสัมมนา											
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก	ครั้ง	-	-	-	-	1	1	-			Key account
	โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ											ผลส.กบส.ต.2
	พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)											กฟฟ.ชั้น 1-3
	3. สรุปลผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	ครั้ง	1		1		1			1		ผลส.กบส.ต.2
	ความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)	ราย	100		100		100			100		
	(ไตรมาสละ 100 ราย/เขต)											
	กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย, พาณิชยกรรม, อุตสาหกรรม, หน่วยงานราชการ											
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ครั้ง	1	1								ผบค.กฟอ.ทย
	ขั้นตอนการดำเนินการ											ผลส.กบส.ต.2
	1.1 ประชุมชี้แจงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้ปฏิบัติ, ผู้เกี่ยวข้อง	ครั้ง	1	1								ผบค.กฟอ.ทย
	(ผ.ท.ทุกแผนก, ผู้รับผิดชอบ PEA-VOC System) ภายในไตรมาส 1											
	1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน	ครั้ง	1	1								ผบค.กฟอ.ทย
	(กฟต.2, กฟฟ.1-3)											
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ											
	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."											
	01 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100		ผบค./กฟย.
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด											ผลส.กบส.ต.2
	- การติดต่อลูกค้าเบื้องต้น ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)											กฟฟ.ชั้น 1-3
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85)											กฟส. กฟย.

	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85)										
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 85)										
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)										
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรม ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)										
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)										
	- การแนบเอกสารปิดเรื่องร้องเรียน, สำนวนความพึงพอใจ (ร้อยละ 100)										
	02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 15 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ	70	100	70	100	70	100	70		ผบค./กฟย.
											ผลส.กบส.ต.2
											กฟฟ.ชั้น 1-3
											กฟส. กฟย.
	03 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกช่องทาง	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผบค./กฟย.
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)										ผลส.กบส.ต.2
	กฟต.2 4 ครั้ง										กฟฟ.ชั้น 1-3
											กฟส. กฟย.
	3. รายงานผลการวิเคราะห์และการแก้ไขข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้า	ครั้ง	1		1		1		1		กวว.ต.2
	หัวข้อย่อย ไฟตก และไฟกระพริบ										
แผนงานหลักที่ 9 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนดหลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า	ครั้ง	1		-		-		-		กบส.
	2. อบรม/ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการผู้รับชำระเงินและผู้รับคำร้องของ	ครั้ง	-	-	1	1	-	-	-		ผบป.,ผบค.
	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส., กฟย.										กฟฟ.ชั้น 1-3
											กฟส., กฟย.
	3. อบรม/ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติ พนักงาน EO และ พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ครั้ง	-	-	1	1	-	-	-		ผบป.กฟอ.พย.
	ของ กฟฟ.ชั้น 1-3, และ กฟส.										กฟฟ.ชั้น 1-3
											กฟส.
	4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น										คณะทำงาน
	ของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ										กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น										ประธาน : รฟ.ปบ (ป.)

	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี 2563	ครั้ง	-	-	1	1	-	-	-	รจก.(ท)/(บ)
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี 2563)									กฟย.
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	ครั้ง	-	-	1	1	-	-	-	รจก.(ท)/(บ)
	แจ้งผลฯ ให้ ฝอภ.(ภ4)									กฟฟ.ดีเด่น ต.2
										กฟฟ.1-3, กฟส.
										กฟย.
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ	ครั้ง	-		-		1		-	ฝอภ.(ภ4)
	มอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)									
	04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นที่คะแนน	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1	รจก.(ท)/(บ)
	ต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี									กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	ประสิทธิภาพ									กฟฟ.1-3, กฟส.
	04.1 รายงานผลการปรับปรุงให้แล้วเสร็จ								1	กฟย.
	5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการ									คณะทำงาน
	ศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่าน									กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	ระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งาน									ประธาน : รผ.ภบ (บ.)
	บริการลูกค้า (FM)									กฟฟ.1-3, กฟส.
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์	ครั้ง	-	-	1	1	-	-	-	FM.กฟอ.พย.
	งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น									
	ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)									
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ	ครั้ง	-	-	1	1	-	-	-	FM.กฟอ.พย.
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ฝอภ.(ภ4)									กฟฟ.ดีเด่น ต.2
										กฟฟ.1-3, กฟส.
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-		-		1		-	ฝอภ.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)									
	03.1 กฟฟ.ที่มีคะแนนต่ำกว่า 50 % ให้ปรับปรุงให้แล้วเสร็จ			-					1	FM.กฟอ.พย.
										กฟฟ.ดีเด่น ต.2
										กฟฟ.1-3, กฟส.
	6. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4									คณะทำงาน
	ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น									smart customer

	01 ประเมินตนเองตามค่าเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562	ครั้ง	-		1		-		-		service ต.2
	(เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)										PEA Shop ทุกแห่ง
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	ครั้ง	-		1		-		-		คณะทำงาน
	แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)										smart customer
											service ต.2
											PEA Shop ทุกแห่ง
	03 ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-		-		1		-		ผวก.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)										
	7. ประเมิน KAMR ของ กฟช. ตามคู่มือบริหารลูกค้า										
	รายสำคัญและคัดเลือก KAMR ดีเด่น										
	01 ประเมินตนเองตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญ (รายละเอียดของ	ครั้ง	-	-	1	1	-	-	-	-	Key account
	เกณฑ์การคัดเลือกจะแจ้งภายหลังต่อไป)										กฟฟ.ชั้น 1-3
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ	ครั้ง	-		1		-		-		ผลส.กบส.ต.2
	พร้อมแจ้งผลฯ										
	03 ประกาศผลการคัดเลือก KAMR ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-		-		1		-		กบส.กฟต.2
	หลังจากผลสำรวจไตรมาส 3										
แผนงานหลักที่ 10 แผนงานการพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้า	*รอกิจกรรมและคำเป้าหมายจาก ผลต.										
นิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมโดยรอบ											

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR3 สร้างประสบการณ์กับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.6 ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey μ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								งบประ	
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			ต.3
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 11 แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey (แผนปฏิบัติการ กฟผ. หน้า 276)	1. แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนงานการพัฒนา	ครั้ง	-		-		-		-			
	ระบบงานตาม PEA Customer Journey											
	2. พิจารณาประเด็นช่องว่าง CustomerJourney Map เพื่อจัดทำแผนปรับปรุง											
	3. ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey											
	4. นำเสนอแผนงานต่อคณะทำงานด้านการบริการลูกค้าและการตลาด											

แผนปฏิบัติการ กฟผ.2 ประจำปี 2564

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
2.3 จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินการตามมาตรฐาน
การให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business **NEW
2.4 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ
Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนด
กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
2.5 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.4674
ระดับ 4.4561
ระดับ 4.4919
ร้อยละ 15
ร้อยละ 100

ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้า ภาค 4
- ความพึงพอใจลูกค้าของ ภาค 4

7. เป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer

(Strategic และ Star) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง μ

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account μ

รอล่าเป้าหมาย

รอล่าเป้าหมาย

รอล่าเป้าหมาย

รอล่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
แผนงานเพิ่มเติมที่ 1	1. ศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์กระบวนการงาน	ครั้ง	-		-		-		-		ธุรกิจและการตลาด,
แผนงานการปรับปรุงกระบวนการขอใช้ไฟ	การขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขต										การไฟฟ้าภาค 1-4,
(แผนปฏิบัติการ กฟผ. หน้า 233)											สารสนเทศและสื่อสาร
*รอกิจกรรมและค่าเป้าหมาย											ผบธ.กบส.ต.2
	2. ปรับปรุงกระบวนการงานการขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตพร้อม										ธุรกิจและการตลาด,
	ทั้งกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)										ยุทธศาสตร์
											ผบธ.กบส.ต.2
	3.พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับบริการติดตามสถานะคำร้อง										ธุรกิจและการตลาด
	และระบบรายงานผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้า										สารสนเทศและสื่อสาร,
											สนับสนุนองค์กร
	4.นำร่องการใช้งานกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขต										ธุรกิจและการตลาด,
											ยุทธศาสตร์
	5.ขยายผลการใช้งานกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขต										ธุรกิจและการตลาด,
	ทั่วประเทศ										การไฟฟ้าภาค 1-4
											ผบธ.กบส.ต.2
	6.ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าเป็น										ธุรกิจและการตลาด
	ประจำทุกไตรมาส										
แผนงานเพิ่มเติมที่ 2	1. ประชุมหารือส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณา	ครั้ง	-		-		-		-		รผก.(ธต),
แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร(รวมถึงข้อมูล	กระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร										รผก.(ภ1-4),
ลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทางเพื่อนำไปสู่การ	โดยให้สอดคล้องกับโครงการ EPM										รผก.(ทส),

วิเคราะห์และบริหารจัดการ (Data Driven Execution)											สำนักดิจิทัล
(แผนปฏิบัติการ กฟผ. หน้า 247)	2. ติดตาม และประสานงานหน่วยงานที่										ผบธ. ผลส. กบส.ต.2
*รอกิจกรรมและค่าเป้าหมาย	เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลด้านลูกค้าสำหรับใช้ใน										
	การจัดทำระบบ EPM										
แผนงานเพิ่มเติมที่ 3	1. จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน	ครั้ง	-		-		-		-		สายงานธุรกิจ
แผนงานการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า	การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ										และการตลาด (ธค)
(Customer Analysis) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ											ผบธ.กบส.ต.2
หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ (แผนปฏิบัติการ กฟผ.หน้า 252)	2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการ										สายงานธุรกิจ
	วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์										และการตลาด (ธค)
*รอกิจกรรมและค่าเป้าหมาย	บริการ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ										ผบธ.กบส.ต.2
	3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและออกแบบการ										สำนักดิจิทัล
	วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า										(สคท.)
											ผบธ.กบส.ต.2
	4. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน										สายงานธุรกิจ
											และการตลาด (ธค)
											ผบธ.กบส.ต.2

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management Process
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- 3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- 3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- 3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- 3.5 ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 9 กฟฟ.
- จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
 - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 9 กฟฟ.
- จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์

ในฐานข้อมูลระบบ GIS

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
แผนงานหลักที่ 12 โครงการจัดทำแผนและติดตาม	1. สำรวจ และจัดทำแผนความพร้อมในการจ่ายไฟ (N-1 ของสถานีไฟฟ้า)	สถานี	-		-		-		39.00		กปบ.
การแก้ไขปัญหาความพร้อมในการจ่ายไฟของ	กฟต.2 = 39 สถานี										
สถานีไฟฟ้าข้างเคียง กรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
ดับทั้งสถานีฯ	2. ติดตามการแก้ไขปัญหาและรายงานผลให้เป็นไปตามแผน	สถานี	-		-		-		39.00		กปบ.
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง										
	กฟต.2 = 39 สถานี										
	3. วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		กปบ.

	กรณีทราบสาเหตุและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ										
	เป้าหมาย 100 % ของเหตุการณ์ทั้งหมด										
	4. การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการแก้ไขฟีดเดอร์ที่มีไฟดับบ่อย	วงจร	3.00		3.00		3.00		3.00		กปบ.
	เป้าหมาย จากสถิติสูงสุด 12 วงจร/ปี										
	กฟต.2 = 12 วงจร										
	5. รายงานผลการแก้ไขฟีดเดอร์ที่มีไฟดับบ่อย	ฟีดเดอร์	-	1.00	2	2.00	-	-	-		ผลบ.กฟอ.ทย
	เป้าหมาย จากสถิติสูงสุด 12 วงจร/ปี										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด = 2 ฟีดเดอร์ (LRA2VB-01/LRA8VB-01)										
แผนงานหลักที่ 13	โครงการตรวจตราระบบจำหน่าย	1. ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ ชั้น1- 3 อย่างน้อย 1 แห่ง	พื้นที่	1	1.00	-	-				ผลบ.กฟอ.ทย
ป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องบริเวณ IZOZ	และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด										กฟฟ.1-3
(Inside Zero Outage Zone)	กฟอ.ห้วยยอด =1 พื้นที่										
IZOZ (Inside Zero Outage Zone) หมายถึง พื้นที่ที่ไม่ต้องการให้											
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเขตเมือง ได้แก่ พื้นที่ที่มีโหลดสำคัญ ประเภท	2. สถานีไฟฟ้า	สถานี	20.00		13.00		5.00		-		
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นและธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีปริมาณความต้องการใช้	กฟต.2 = 38 สถานี										
ไฟมาก และต้องการความมั่นคงในการจ่ายไฟสูง พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว											
ที่สำคัญ หรือ อื่นๆ มีขอบเขตระบบจำหน่ายไลน์เมนรวมไลน์แยก สถานี	3. สายส่ง	วงจร-กม.	883.00		883.00		883.00		883.00		
ไฟฟ้าไลน์ย่อยเริ่มตั้งแต่สถานีไฟฟ้า รวมอุปกรณ์ภายในของแต่ละฟีดเดอร์	กฟต2 = 883 วงจร-กม.										
รีโคลเซอร์ หรือ กรณีที่ไลน์เมนที่ไม่มีรีโคลเซอร์คิดระยะทางไลน์เมน											
10 กม. ไปจนถึงจุดติดตั้งติดตั้งสถานีไฟฟ้าฯ รวมไลน์เมน และไลน์ย่อย	4. ระบบจำหน่าย	วงจร-กม.		18.80	5.00	15.00			5.00		ผลบ.กฟอ.ทย.
หรือสายส่ง115 KV ทั้งไลน์	กฟอ.ทย. = 1 วงจร LRA2R-02 รวม10 วงจร-กม.	คะแนน			1.00	1.00					
	5. บำรุงรักษาอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน	ชุด	-		85.00		-		85.00		
	กฟต2 = 85 ชุด										
	6. ประเมิน ติดตามผลและสรุปรายงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		กบช.
แผนงานที่ 14	แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษา	1. งานตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า									

อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า	สถานีไฟฟ้าตามวาระจำนวน.....สถานี										
om1.4	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)(ใบสั่งงาน (ZPM4))	สถานี	20.00		13.00		5.00		-		กบช.
	กฟต.238..... สถานี										
แผนงานที่ 15 แผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	1.การตรวจสอบระบบไฟฟ้าและการแก้ไขด้วยโปรแกรม APSA										
om1.4	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM , APSA)										
	01 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า (Patrol System)										
	01.1 ระบบสายส่ง 115 kV (วงจร-กม.) (ใบสั่งงาน (ZPM4))	วงจร-กม.	50.75	139.50	50.75	50.75	50.75	50.75	50.75		ผบ.กฟอ.หย.
	เป้าหมาย 100% ทุกไตรมาส (Patrol เดือนละ 1 ครั้ง)	คะแนน	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00			กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด203..... วงจร- กม./ไตรมาส										
	01.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (วงจร -กม.) (ใบสั่งงาน(ZPM4))	วงจร-กม./ปี	1,261.66	1,330.80	1,261.66	1,261.66	1,261.66	1,261.66	1,261.66		ผบ.กฟอ.หย.
	เป้าหมาย 100% /ไตรมาส	คะแนน	1.00	1.00	1.00	0.74	1.00	0.72			
	กฟอ.หย. ...5,046.65..... วงจร- กม./ปี										
หม้อแปลงทุกเครื่อง patrol 100% ปีละครั้ง	01.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (วงจร-กม.)	วงจร-กม./ปี	582.05	582.05	582.05	582.05	582.05	582.05	582.05		ผบ.กฟอ.หย.
ระบบจำหน่ายแรงต่ำทั้งหมด/4 = เป้า/ไตรมาส	เป้าหมาย ZPM4=100% /ไตรมาส	คะแนน	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00			
ปรับค่าเป้าหมายแต่ละไตรมาส	กฟอ.หย. ...2,328.18..... วงจร- กม./ปี										
	01.4 สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (ใบสั่งงาน (ZPM4))	กม./ ครั้ง	-		2,843.98		-		2,843.98		กรส.
	เป้าหมาย 100% /ครั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟต.22,843.98..... กม./ครั้ง										
	01.5 สายเคเบิลใต้ดิน และสายเคเบิลใต้น้ำ	กม./ ครั้ง	-		229.69		-		229.69		กบช.
	กฟต.2 229.69 กม./ครั้ง										กฟฟ.1-3

	02 สถิติจำนวนครั้งการทำงานของอุปกรณ์ Circuit Breaker & Recloser	ร้อยละ	10.00		10.00		10.00		10.00		กบป.
	(Trip Reclose & Lockout) เฉพาะระบบจำหน่ายแรงสูง 22-33 kV										กบช.
	(เปรียบเทียบสถิติฯ ในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้าโดยใช้ข้อมูลจากระบบ OMS										
	กฟต.2 ลดลง.....ครั้ง (10% จากปี 2563)										
	03 การบริหารจัดการต้นไม้										
	03.1 ตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย										
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง 100% ตามแผนงาน	คะแนน			1.00	-	1.00	-			
	03.1.1 ระบบสายส่ง 115 kV (ใบสั่งงาน (ZPM4))	วงจร-กม./ครั้ง		23.30	34.95	23.30		-	34.95		ผลปบ.กฟอ.หย.
	กฟอ.หย.69.90..... วงจร- กม./ครั้ง										
		คะแนน			1.00	0.37	1.00	0.37			
	03.1.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (ใบสั่งงาน (ZPM4))	วงจร-กม./ครั้ง		956.15	1,535.29	1,535.29		-	1,535.29		ผลปบ.กฟอ.หย.
	กฟอ.หย.3,070.57..... วงจร- กม./ครั้ง										
		คะแนน			1.00	0.30	1.00	0.39			
	03.1.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (ใบสั่งงาน (ZPM4))	วงจร-กม./ปี		932.85	603.19	603.19		-	603.19		ผลปบ.กฟอ.หย.
	กฟต.21,206.37..... วงจร- กม./ปี										
	03.1.4 สายเคเบิลใยแก้วนำแสง 100%	กม./ครั้ง	-		2,843.98		-		2,843.98		กรส.
	กฟต.22,843.98.....กม./ครั้ง										กฟฟ.1-3
	04 ส่องกล้องความร้อนโดยใช้กล้อง Thermal Viewer										
	04.1 สถานีไฟฟ้า 100% (ใบสั่งงาน (ZPM4))	สถานี	-		-		20.00		18.00		กบช.
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง										
	กฟต.2 ...38..... สถานี										

	04.2 ระบบสายส่ง 115 kV (ใบสั่งงาน (ZPM4))	วงจร-กม./ครั้ง	-		300.00		300.00		283.40		กบช.
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 100%										
	กฟต.2 .883.4..... วงจร- กม./ครั้ง										
	04.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)	ฟีดเดอร์	-	1.00	3.00	3.00	-	-	-		ผปบ.กฟอ.หย.
	และ7MW(33 kV) หรือไลน์สำคัญ (ใบสั่งงาน (ZPM4))	คะแนน	-	-	1.00	1.00	1.00	1.00			กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง										
	กฟอ.ห้วยยอด ...3..... ฟีดเดอร์										
	05 แก้ไขจุดร้อน 100% ตามผลการส่องกล้อง										
	05.1 สถานีไฟฟ้า (ใบสั่งงาน (ZPM2))	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		กบช.
	กฟต.2 ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										
	05.2 ระบบสายส่ง 115 kV (ใบสั่งงาน (ZPM2))	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		กบช.
	กฟต.2 ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										
	05.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)	ร้อยละ	-	100.00	100.00	100.00	-	-	-		ผปบ.กฟอ.หย.
	และ7MW(33 kV) หรือไลน์สำคัญ (ใบสั่งงาน (ZPM2))										
	กฟอ.หย. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										
	06 การป้องกันระบบจำหน่ายและสายส่ง 100% ทุกไตรมาส										
	06.1 ระบบสายส่ง 115 kV. (ใบสั่งงาน (ZPM2))	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผปบ.กฟอ.หย.
	กฟอ.หย ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										กฟฟ.1-3
	06.1.1 ทาสีสะท้อนแสงป้องกันรถยนต์ชนเสาในจุดเสี่ยง										
	06.1.2 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์										
	06.1.3 ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน										
	06.1.4 ซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันรถยนต์ชนเสา										
	06.1.5 งานป้องกัน และซ่อมแซมสายส่ง										

	06.2 ระบบจำหน่าย 22,33 kV(ใบสั่งงาน (ZPM2))	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผลป.กพอ.ทย.
	กพอ.ทย. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										
	07 ฉีดน้ำล้างลูกถ้วยและอุปกรณ์แรงสูง	สถานี	17.00		18.00		17.00		18.00		กบช.
	07.1 สถานีไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (ใบสั่งงาน (ZPM2))										
	กฟต.235..... สถานี 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										
	07.2 ระบบสายส่ง 115 kV.(วงจร-กม.) ในพื้นที่มีมลภาวะ 2 ครั้งต่อปี	วงจร-กม.	60.00		60.00		60.00		60.00		กบช.
	(ใบสั่งงาน (ZPM2))										
	กฟต.2120..... วงจร- กม. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										
	07.3 ระบบจำหน่าย 22 , 33 kV(วงจร-กม.) ในพื้นที่มีมลภาวะ 2 ครั้งต่อปี	วงจร-กม.	300.00		300.00		300.00		300.00		กบช.
	(ใบสั่งงาน (ZPM2))										กฟฟ.1-3
	กฟต.2600..... วงจร- กม. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2										
	2. สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการแก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าขัดข้องตามมาตรฐาน										
	ที่ กฟภ. กำหนด										
	เป้าหมาย 100% ของแผนงานทุกไตรมาส										
	01 จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์แก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าขัดข้อง	ร้อยละ	-		100.00		-		-		กบช.
	ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด										
	กฟต.217.....กฟฟ.										
	01.1 สำรวจจัดซื้อเครื่องมือด้านช่าง										กบช. กฟฟ.
	01.2 สำรองอุปกรณ์แก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าขัดข้อง										กฟฟ.
	01.3 ออกตรวจรถแก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าขัดข้องและห้องเวร										กบช.
	01.4 ซ่อมแซมบำรุงรักษา - ยานพาหนะ (รถแก้ไขไฟ)										กคค., กฟฟ.
	01.5 ซ่อมแซมบำรุงรักษา-อาคาร (ห้องแก้ไขไฟ)										กคค.,กฟฟ.
	3. ประเมินระดับคุณภาพไฟฟ้าและความเชื่อถือได้										
	01 ติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้า-ประเมินผลและ	สถานี	3.00		3.00		2.00		-		กบล.

	วิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า และแนวทางแก้ไข										
	กฟต.28..... สถานี										
	(ตราง, ยานตาขาว, ลำภูรา, พุงสง, กระบี่1, กระบี่2, อ่าวลึก, คลองท่อม)										
	02 ตรวจสอบเหตุขัดข้องความผิดปกติทางไฟฟ้า (สถานี)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		กบล.
	กฟต.2100%..... สถานี (กรณีที่รับแจ้งปัญหาจากส่วนเกี่ยวข้อง)										
	4. การวัดโหลดหม้อแปลงในระบบจำหน่าย (ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ.กำหนด)										
	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)										
	01 ใช้โปรแกรมช่วยปรับปรุงออกแบบระบบจำหน่ายแรงต่ำ Ldcad	ร้อยละ	100.00	100.00							ผปบ.กฟอ.หย.
	สำหรับนำมาใช้ในการบริหารจัดการหม้อแปลงระบบจำหน่าย										
	กฟอ.หย = 100% (ไม่เกินไตรมาส 1)										
	02 หม้อแปลง 1 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง)	ร้อยละ		80.00	100.00	100.00					ผปบ.กฟอ.หย.
	กฟอ.หย. = ...695.....เครื่อง	คะแนน			1.00	1.00					กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย 100% ของหม้อแปลงที่โหลดเกิน 80% จากโปรแกรม Ldcad										
	กฟต.2 = ...100% ภายในไตรมาส2										
	03 หม้อแปลง 3 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (ใบสั่งงาน(ZPM4))	เครื่อง		100.00	100.00	100.00					ผปบ.กฟอ.หย.
	กฟอ.หย. = ...95..... เครื่อง	คะแนน			1.00	1.00					กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย 100% ของหม้อแปลงที่โหลดเกิน 80% จากโปรแกรม Ldcad										
	กฟต.2 = ...100% ภายในไตรมาส2										
	5. งานบำรุงรักษาหม้อแปลง (ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ.กำหนด)										
	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)										
	01 หม้อแปลงไฟฟ้ากำลังสถานีไฟฟ้า ตามวาระ 1 ครั้ง/ปี ทุกเครื่อง	เครื่อง	31.00		11.00		7.00		-		กบช.
	(จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)										
	กฟต.2 =49..... เครื่อง										

	02 ระบบจำหน่าย										
	02.1 หม้อแปลง 1 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (ใบสั่งงาน (ZPM4))	เครื่อง	283.00	283.00	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00		ผปบ.กฟอ.ทย.
	กฟอ.ห้วยยอด = ...1,123..... เครื่อง	คะแนน	1.00	-	1.00	-	1.00	-			
	เป้าหมาย 30% ของหม้อแปลงทั้งหมด										
	กฟต.2 = ...6,532..... เครื่อง										
	02.2 หม้อแปลง 3 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (ใบสั่งงาน (ZPM4))	เครื่อง	38.00	38.00	36.00	36.00	36.00	36.00	36.00		ผปบ.กฟอ.ทย.
	กฟอ.ห้วยยอด =146..... เครื่อง	คะแนน	1.00	-	1.00	-	1.00	-			
	เป้าหมาย 50% ของหม้อแปลงทั้งหมด										
	กฟต.2 =6,455..... เครื่อง										
แผนงานที่ 16	แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษา										
อุปกรณ์สื่อสาร	ตามวาระ										
om1.4	01 เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสาร 100%	ชุด	30.00		40.00		45.00		20.00		กรส.
	กฟต.2135..... ชุด										
	02 อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงาน 100%	ชุด	12.00		12.00		12.00		9.00		กรส.
	กฟต.245..... ชุด (MD=3ชุด, VG=11ชุด, 6+16(Analog)=8ชุด, 8+32(IP)=23ชุด										
	03 อุปกรณ์สื่อสารความเร็วสูง 100%	ชุด	40.00		90.00		90.00		45.00		กรส.
	กฟต.2265..... ชุด										
แผนงานหลักที่ 17	การจัดระเบียบสายสื่อสาร	ร้อยละ	-		-	-	-	-	100.00		ผปบ.กฟอ.ทย.
	โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. (ระยะที่ 2)										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด เส้นทาง (100% ของแผนงาน) 5 km (สี่แยกอ้นดามัน-วัดไร่ใหญ่)										

แผนงานหลักที่ 18 โครงการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ	1.จัดทำแผนเพื่อปรับปรุง ค่าSAIFI SAIDI ในพื้นที่ที่มีค่าสถิติสูงสุดในปี 2563(รวมสังกัด)	กฟฟ.	1.00	1.00	-		-	-	-		ผบ.กฟอ.หย.
เพื่อความมั่นคงในการจ่ายไฟเสริมสร้างความมั่นคง	กฟอ.หย. กฟฟ.										กบช.
ในการจ่ายไฟ											กฟฟ.
	2. สรุปผลการดำเนินงาน	กฟฟ.	-		-		-		3.00		กปบ.
	กฟต.23 กฟฟ.										
แผนงานหลักที่ 19 โครงการจ่ายไฟวงจรว่างเพิ่มเติมเพื่อ	1. สำรวจ และจัดทำแผนใช้งานวงจรว่างที่ไม่ได้ใช้งาน	วงจร			1.00		2.00		1.00		กหว
ความมั่นคงและลดจำนวนวงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ											กปบ.
	กฟต.2 = 4 วงจร (BOB08, TYI03, TMG03, KCD03)										
	2. ก่อสร้าง และจ่ายไฟให้เป็นไปตามแผนไตรมาสละ 1 ครั้ง	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		กกค
	กฟต.2 = 4 วงจร										กปบ.
แผนงานหลักที่ 20 โครงการการควบคุมระยะไกลของสวิต	1. งานตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ติดตั้งใช้งานแล้วตามวาระ										
RCS ที่มีความพร้อมสามารถควบคุมได้ไม่น้อยกว่า 90%	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)										
ของจำนวน RCS ที่มี	01 FRTU (ใบสั่งงาน (ZPM4))	ชุด	295.00		295.00		295.00		295.00		กบช.
	กฟต.2 = 1,180 ชุด										
	02 อุปกรณ์ RCS (ใบสั่งงาน (ZPM4))	ชุด	193.00		193.00		192.00		192.00		กบช.
	กฟต.2 = 770 ชุด										
	03 Mar Master (ใบสั่งงาน (ZPM4))	ชุด	20.00		28.00		25.00		-		กรส.
	กฟต.2 = 73 ชุด										

	04 Mar Remote (ใบสั่งงาน (ZPM4))	ชุด	260.00		275.00		275.00		247.00		กรส.
	กฟต.2 = 1,057 ชุด										
	2. งานทดสอบความพร้อมใช้ FRTU ที่ติดตั้งเพิ่มเติม	ชุด	-		-		100.00		100.00		กบข.
	ให้มีค่าความพร้อมใช้ไม่น้อยกว่า 90% ก่อนนำเข้าใช้งาน										กปบ.
	กฟต.2 = 200 ชุด (RCS คขฟ.3 155 + คปศ. 45)										กรส.
	3.สรุปรายงานผลและเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการ	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		กบข.
	ดำเนินการตามข้อ 1-2 ทุกไตรมาส										กรส.
แผนงานหลักที่ 21 โครงการประสานงานและติดตามการจัดสรร FRTUเพิ่มเติมเพื่อทำ SF6 ให้เป็น RCS โดยไม่ต่ำกว่า Planning Criteria คือ 2.5 ชุด / วงจร	1. ประสานงาน ติดตามและสรุปรายงานผลการขอจัดสรร FRTU ทุกไตรมาส	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		กปบ.
	กฟต.2 = 323 ชุด (คปศ)										
แผนงานหลักที่ 22 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical / Non-Technical) ตามที่ กจพ.กำหนด om1.7	1. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติด้าน Technical Losses	สถานี	-		1.00		-		-		กปบ.
ตัด อ่าวนาง, กมลา เนื่องจากแผนถูกเลื่อนหรืออาจยกเลิก	1.1 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน										
	1.1.1 ชั่วคราว										
	กฟต.2 = 1 สถานี (เกาะสมุย3)										
	1.1.2 ถาวร	สถานี	-		-		-		-		กปบ.
	(ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ)										
	กฟต.2 = - สถานี										
	1.2 การตัดจ่ายไฟใหม่ ระบบ 22/33 เครือ	ฟีดเตอร์	1.00		1.00		1.00		1.00		กปบ.

	กฟต.2 = 4 ฟีดเดอร์										
	1.3 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี	วงจร-กม.	-		4.00		6.92		7.76		กvw,กกด
	กฟต.2 = 18.68 วงจร-กม.										
	1.4 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เควี Unbalance เกินกว่า 10%	ฟีดเดอร์	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-		กปบ.
	1.4.1ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV)และ 7 MW (33 kV)										กฟฟ. 1-3
	กฟอ.ห้วยยอด = 3 ฟีดเดอร์										
	LRA02,LRA07,LRA09										
	1.4.2 วงจรที่มี VSPP	ฟีดเดอร์	1.00	1.00	-	-	-	-	-		กปบ.
	กฟต.2 = 1 ฟีดเดอร์										กฟฟ. 1-3
	LRA09										
	1.5 ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย	kvar	-		-		-		-		กปบ.
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร										กฟฟ. 1-3
	1.5.1 แบบ Fixed										
	กฟต.2 = 6000 kvar										
	1.5.2 แบบ Switching	kvar	-		-		-		-		
	กฟต.2 = 0 kvar										
งานบำรุงรักษา	1.6 อื่นๆ										
ใช้งบค่าเดียวกับงบจากงานบำรุงรักษา	1.6.1 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบ										กบษ.
	จำหน่าย										กฟฟ.1-3
	- สถานีไฟฟ้า										
	- สายส่ง										
	- ระบบจำหน่าย										
	1.6.1.1 สถานีไฟฟ้า	สถานี	20.00		13.00		5.00		-		กบษ.
	กฟต.2 = 38 สถานี										

	1.6.1.2 สายส่ง	วงจร-กม.	-		300.00		300.00		283.00		กบษ.
	กฟต.2 = 883 วงจร-กม.										
	1.6.1.3 ระบบจำหน่าย	ฟีดเดอร์	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		ผปบ.กฟอ.หย.
	กฟอ.ห้วยยอด = 4 ฟีดเดอร์										*
	1.6.2.1 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เครวี ที่หลุดจากระบบให้	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		กบษ.
	สามารถใช้งานได้										
	กฟต.2 = 100%(.....ชุด)										
	1.6.2.2 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เครวี ในสถานีไฟฟ้าที่ผิดปกติให้	ชุด	-		-		2.00		-		กบษ.
	สามารถใช้งานได้										
	กฟต.2 = 2 สถานี										
	1.7 การคำนวณ Technical Loss ปีละ 2 ครั้ง	ครั้ง	1.00		-		1.00		-		กปบ.
	ตามบันทึกเลขที่ กจพ.394/2560 ลว. 26 พ.ค.2560										
	ตามที่เกิดขึ้นจริง										
	กฟต.2 = 39 สถานี										
	1.8 การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดัน	ฟีดเดอร์	1.00		1.00		1.00		1.00		กปบ.
	และจัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์/เขต)										
	กฟต.2 = 4 ฟีดเดอร์										
	1.9 หม้อแปลงจำหน่าย										
	1.9.1 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (100% จากการใช้ Ldcad)	ร้อยละ	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		ผปบ.กฟอ.หย.
	กฟอ.หย = 14 เครื่อง (100% จากโปรแกรม Ldcad)	คะแนน	1.00	-	1.00	1.00	1.00	1.00			กฟฟ.1-3

	1.9.2 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม	ร้อยละ					100.00	100.00			ผลป.กฟอ.หย.
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (100% จากการใช้ Ldcad)	คะแนน					1.00	1.00			กฟฟ.1-3
	กฟอ.หย = 1 เครื่อง (100% จากโปรแกรม Ldcad)										
	1.9.3 ติดตั้ง/ปรับปรุงหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ	เครื่อง	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00		ผลป.กฟอ.หย.
	(เครื่อง)	คะแนน	1.00	-	1.00	1.00	1.00	1.00			กฟฟ.1-3
	กฟอ.หย. = 16 เครื่อง										
	1.10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ										
	1.10.1 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)	วงจร-กม.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		ผลป.กฟอ.หย.
	กฟอ.ห้วยยอด = 4 วงจร-กม.	คะแนน	1.00	-	1.00	-	1.00	-			กฟฟ.1-3
	1.10.2 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)	วงจร-กม.	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00		ผลป.กฟอ.หย.
	กฟอ.ห้วยยอด = 7 วงจร	คะแนน	1.00	-	1.00	1.00	1.00	1.00			กฟฟ.1-3
	1.10.3 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย	วงจร-กม.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-		ผลป.กฟอ.หย.
	กฟอ.ห้วยยอด = 3 วงจร-กม.	คะแนน	1.00	-	1.00	-	1.00	-			กฟฟ.1-3
	2. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติการด้าน non-Technical Losses										
	2.1.การ Patrolling and Cleansing ด้านมิเตอร์										
	2.1.1 มิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย										
	2.1.1.1 การตรวจสอบและแก้ปัญหาผิดปกติตามใบสั่งงาน U_Cube	กฟฟ.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		ผลป.กฟอ.หย.
	เป้าหมาย NL1 : 4.5 คะแนน ขึ้นไป ทุก กฟฟ.1-3 รวมสังกัด										กฟฟ.
	กฟอ.ห้วยยอด1.....กฟฟ.										
	2.1.1.2 สํารวจและปรับปรุงอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ ที่มีสภาพเอียง	กฟฟ.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		ผลป.กฟอ.หย.

	ชำรุด เสื่อมสภาพ หรือไม่ปลอดภัย											กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย NL1 : 4.5 คะแนน ขึ้นไป ทุก กฟฟ.1-3 รวมสังกัด											
	กฟอ.ห้วยยอด1.....กฟฟ.											
	2.1.2 มิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่											
	2.1.2.1 มิเตอร์ AMR ดำเนินการตามใบสั่งงานจากระบบ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			ผมต.
	AMR Monitor System											กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย KPI (AMR) 3 คะแนนขึ้นไป											
	กฟอ.ห้วยยอด100%... ตามใบสั่งงาน											
	2.1.2.2 มิเตอร์ TOU	ร้อยละ	36.00	36.00	54.00	54.00	54.00	54.00	54.00	36.00		ผมต.
	เป้าหมาย 100%											กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด180.....เครื่อง											
	2.1.2.3 มิเตอร์เพิ่มลดมากกว่า 25%	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผมต./ผบป.
	เป้าหมาย 100%											กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด 100% ของมิเตอร์ที่เพิ่มลดมากกว่า 25%											
	2.2 การตรวจสอบและแก้ไขมิเตอร์ที่มีสภาพผิดปกติที่ได้รับรายงาน	กฟฟ.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		ผมต.
	จากผู้อ่านหน่วย											กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย NL2 : 4.5 คะแนน ขึ้นไป ทุก กฟฟ.1-3 รวมสังกัด											
	กฟอ.ห้วยยอด1.....กฟฟ.											
	2.3 การตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ (ภายใน 1 ปี)											
	2.3.1 มิเตอร์แรงสูง 115 เควี	ร้อยละ	100.00	100.00	-	-	100.00	100.00				ผมต.
	เป้าหมาย 100% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง											กฟฟ.1-3
	กฟอ.หย.1.....เครื่อง											
	2.3.2 มิเตอร์แรงสูง 22/33 เควี	เครื่อง	22.00	22.00	24.00	24.00	9.00	9.00	-			ผมต.

	เป้าหมาย 100% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.หย.....55.....เครื่อง										
	2.3.3 มิเตอร์ประกอบซีทีแรงต่ำ	เครื่อง	40.00	40.00	43.00	43.00	45.00	45.00	45.00		ผมต.
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.หย.....173.....เครื่อง										
	2.3.4 มิเตอร์แรงต่ำ	เครื่อง	3,642.00	3,642.00	3,643.00	3,643.00	3,645.00	3,645.00	3,645.00		ผมต.
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 30% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.หย.....14,575.....เครื่อง										
	หมายเหตุ: การนับจำนวนการตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ										
	สามารถนำผลการตรวจสอบจากกิจกรรมอื่น ๆ มานับรวมเป็นผลงาน										
	ในการตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระได้										
	2.4 การตรวจสอบมิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดการใช้ไฟฟ้า										
	และที่มีประวัติการละเมิดฯ ซ้ำซ้อน										
	2.4.1 กิจกรรมบันทึกผลการตรวจสอบมิเตอร์ กรณีละเมิดฯ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผมต.
	และสถานการณ์ดำเนินการด้านคดีในโปรแกรม U_Cube										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด 100% ทุกราย										
	2.4.2 มิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิด	ร้อยละ	-	-	50.00	50.00	-	-	50.00		ผมต.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอดเครื่อง(100%)										
	2.4.3 มิเตอร์ที่มีประวัติการละเมิดฯ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผมต.
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอดเครื่อง(100%)										

	2.5 การสำรวจและตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ และไฟทางหลวง										
	กรณีติดตั้งมิเตอร์และเหมาจ่าย										
	2.5.1 สำรวจจุดติดตั้งดวงโคมเหมาจ่ายไฟสาธารณะ	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-		ฉบับ.
	และประเมินหน่วยการใช้ไฟฟ้าให้ถูกต้องครบถ้วน										กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 100%										
	กพอ.ห้วยยอด83.....จุด (100%)										
	2.5.2 ตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย	ร้อยละ	108.00	108.00	162.00	162.00	162.00	162.00	107.00		ผลมต.
	พร้อมใช้และวัดค่าการใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง										กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 100%										
	กพอ.ห้วยยอด539.....เครื่อง(100%)										
	2.6 การตรวจสอบมิเตอร์อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ เช่น ตู้โทรศัพท์										
	สาธารณะ Wifi CCTV และอื่น ๆ กรณีติดตั้งมิเตอร์และเหมาจ่าย										
	2.6.1 สำรวจจุดติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ และประเมินหน่วย	ร้อยละ	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00		ฉบับ./ผลมต.
	การใช้ไฟฟ้าให้ถูกต้องครบถ้วน (เหมาจ่าย)										กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย 100%										
	กพอ.ห้วยยอด11.....เครื่อง100 % (อุปกรณ์ที่ต่อพ่วง)										
	2.6.2 ตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย	ร้อยละ	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00		ผลมต.
	พร้อมใช้และวัดค่าการใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง										กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย 100%										
	พอ.ห้วยยอด11.....เครื่อง(100%)										
	2.7 การลดหน่วยสูญเสียของสถานีไฟฟ้า ตาม กฟฟ.ที่เลือกเข้าร่วมโครงการ	สถานี	1.00		-		1.00		-		
	2.7.1 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า										กฟต.1-3
	กฟต.2 = 1 สถานี										คณะทำงาน
											ลดหน่วยสูญเสีย

	2.7.2 สำรวจความต้องการใช้งานสำหรับติดตั้งมิเตอร์ ซีที. วีที.	ร้อยละ	-		-		100.00		-		กบล.
	จุดแบ่งแดนในแต่ละ กฟภ.										กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย NL3 วัดตามกิจกรรม										
	กฟต.2เครื่อง(100%)										
	2.7.3 การติดตั้งและตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์แบ่งแดน	ร้อยละ	-	-	4.00	4.00	-	-	-		ผมต.
	เป้าหมาย NL3 วัดตามกิจกรรม										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด 4 เครื่อง										
	2.7.4 การสร้างแผนงานและดำเนินกิจกรรมลดหน่วยสูญเสียใน	ฟีดเดอร์	-		-		-		1.00		กวาง.,กบล.
	วงจรไฟฟ้าที่มีหน่วยสูญเสียสูง										กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย NL3 วัดตามกิจกรรม										
	กฟต.21..... ฟีดเดอร์										
	2.8 การตรวจสอบมิเตอร์ประกอบซีที. แรงต่ำ และมิเตอร์ประกอบซีที.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		ผมต.
	วีที.แรงสูงในกรณีติดตั้งใหม่ให้ครบถ้วนทุกราย										กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย ภายใน 30 วันหลังจ่ายไฟฟ้า										
	กฟอ.ห้วยยอด100%.....เครื่อง										
	2.9 การอบรมการตรวจสอบมิเตอร์ และการประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์										
	การละเมิดฯ										
	2.9.1 การอบรมพนักงานตรวจสอบมิเตอร์/ตรวจสอบหน่วย	ครั้ง	-	-	-	-	1.00	1.00	-		ผมต.
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด1...ครั้ง.....										
	2.9.2 การอบรม พช.ควบคุมผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ /ตรวจสอบหน่วยรายย่อย	ครั้ง	-	-	1.00	1.00	-	-	-		ผบป.
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด1...ครั้ง.....										

	2.9.3 การอบรมพนักงานอ่านหน่วย	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1.00		ฉบับ.
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ช่วยยอด1...ครั้ง.....										
	2.9.4 การประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ป้องกันการละเมิดฯ	ครั้ง	1.00	100.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		ฉบับ.
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ช่วยยอด4.....ครั้ง										
แผนงานหลักที่ 23 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟตอร์หัวข้อกิจกรรมจาก รผก.(ว)											
OM 1.8	1 นำผลจากการวัดโหลดหม้อแปลง (จากแผนงานที่ 14.4) มาจัดทำแผน	ร้อยละ						100.00	100.00		ฉบับ.
											กฟฟ.1-3
	2										
	3										
แผนงานหลักที่ 24 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับร้อหัวข้อกิจกรรมจาก รผก.(ป)											
OM 1.9	1. ปิดงานตามแผนเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์เสื่อมสภาพ (MS2000/MR2000)										
	1.1 งานก่อนปี 2563 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจํานวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	80.00		100.00		100.00		100.00		กบษ
	1.2 งานปี 2563 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจํานวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	50.00		70.00		80.00		100.00		กบษ
	1.3 งานปี 2564 ปิดได้ร้อยละ 80 (คิดจํานวนหมายเลขงานที่ได้รับจัดสรรงบถึง มี.ค.)	ร้อยละ			50.00		70.00		80.00		กบษ
	2. จัดทำแผนปลดโหลดด้วย UF Relay เพื่อป้องกันเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	สถานี	-		-		-		39.00		กบป.
	บริเวณกว้าง										
	กฟต.2 = 39 สถานี										

	3. จัดทำแผนปลดโหลดกรณีเหตุผิดปกติด้านพลังงานไฟฟ้า	สถานี	-		-		-		39.00		กปบ.
	กพต.2 = 39 สถานี										

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management Process
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย โดย Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
- 3.2 ความสำเร็จในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการพลังงานผ่าน Energy Trading Platform
- 3.3 ความสำเร็จในการพัฒนาการให้บริการ TPA

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย โดย Smart Grid

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์
ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องเชิงคุณภาพระบบจำหน่ายแรงต่ำ
ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องและครบถ้วนของหม้อแปลง
ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
และอุปกรณ์ป้องกัน ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพ
เชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
แผนงานที่ 25 ติดตาม Data Cleaning ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ om 2.10	1. การปรับปรุงความถูกต้อง และครบถ้วนข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	99.00	99.47	99.00	99.81	99.00	99.82	99.00		ผมต.
	เป้าหมาย ทก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด = 99 %										
	2. การปรับปรุงความถูกต้องเชิงคุณภาพระบบจำหน่ายแรงต่ำในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	95.00	99.48	95.00	100.00	95.00	100.00	95.00		ผปบ.
	เป้าหมาย ร้อยละ 95										กฟฟ.1-3
	กฟอ.ห้วยยอด = 95 %										
	3. การปรับปรุงความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	96.00	99.80	96.00	100.00	96.00	100.00	96.00		ผปบ.
	เป้าหมาย ทก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96										กปบ.
	กฟอ.ห้วยยอด = 96 %										กฟฟ.1-3
	4. การปรับปรุงความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและ	ร้อยละ	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00		ผปบ.

	อุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS										กปป.
	เป้าหมาย ทก กพพ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99										กพพ.1-3
	กพอ.ห้วยยอด = 99 %										
	5. การปรับปรุงคุณภาพข้อมูลเชิงตำแหน่งของข้อมูลมิติเตอร์ในระบบ GIS	ร้อยละ	90.00	96.57	90.00	98.41	90.00	98.33	90.00		ผมต.
	เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย										กปป.
	เป้าหมาย ทก กพพ.(1-3) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90										กพพ.1-3
	กพอ.ห้วยยอด = 90 %										

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

- 1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์**
Operation Management
SO2 มุ่งองค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทกระบบงาน
- 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**
OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำ
ดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำ
ดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน
- 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**
3.9 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน
โดยบรรณาการณระดับหน่วยงาน
3.10 ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
ขององค์กร (Digital Operational Excellence)
ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล
3.11 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม
Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน
โดยบรรณาการณระดับหน่วยงาน n
- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการ
ดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
แผนงานหลักที่ 26 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ OA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	1. ทบทวนกระบวนการ/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & OA for SLA กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & OA for SLA										คณะทำงาน ทกระดับ
	1.1 ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)	ครั้ง	-		-		-		-		
	1.2 กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & OA for SLA ตามระบบประกันคุณภาพบริการ (SOA) ของ กฟภ.	ครั้ง	-		-		-		-		
	2. สื่อสาร สร้างความรั ความเข้าใจ	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		คณะทำงาน ทกระดับ
	2.1 สื่อสาร/ถ่ายทอด สร้างความรัความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และ บรรณาการกระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ (Key Work Process)ในระบบงานของ กฟภ.										
	2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการ ให้บริการ/จัดทำ/ปรับปรุงข้อตกลงฯ ให้สอดคล้องกับตัววัดใน กระบวนการ และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟภ.										

	3. ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงานเพื่อการบูรณาการกระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		คณะกรรมการ ทกระดับ
	4. สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพบริการ กพภ.	ครั้ง	-		-		-		1.00		คณะกรรมการ ทกระดับ
	5. รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานที่มีการบูรณาการของหน่วยงานต่าง ๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ	ครั้ง	-		-		-		1.00		คณะกรรมการ สายงาน
แผนงานหลักที่ 27 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)	1. กำหนดแนวทางและสื่อสาร ถ่ายทอดให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป้าหมาย ไตรมาส 1	ครั้ง	1.00		-		-		-		คณะกรรมการ สายงาน
	2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ☐	ครั้ง	-		1.00		-		-		คณะกรรมการ สายงาน
	ทบทวนกระบวนการตาม Key Work Process และ SLA เป้าหมาย ก.พ. - เม.ย.										
	3. กำหนดเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในกระบวนการ/การปรับลด ☐	ครั้ง	-		1.00		-		-		คณะกรรมการ สายงาน
	ขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เป้าหมาย ก.พ. - เม.ย.										
	4. คำนวณต้นทุนกิจกรรมก่อน (As Is) และหลัง (To be) ปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนกระบวนการ เป้าหมาย เม.ย.-มิ.ย.	ครั้ง	-		1.00		-		-		คณะกรรมการ สายงาน
	5. วิเคราะห์/สรุปลักษณะที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) ☐	ครั้ง	-		-		1.00		-		คณะกรรมการ สายงาน
	พร้อมต้นทุนกระบวนการ (บาท) ให้ สายงานยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ก.ค.-ส.ค.										
	6. สรุปรายงานผลต้นทุนกิจกรรม x เพื่อให้เป็นฐานการ ☐	ครั้ง	-		-		1.00				คณะกรรมการ สายงาน
	คำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานปี 2564 (OPEX) เป้าหมาย ก.ย.-ต.ค.										

แผนงานท 28 แผนงานการนาระบบสารบรรณอเลก	1. พนักงานทุกคน เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ครบ 100%	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		สรก.(ภ4)
ทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	กพต.2 = 100%										ฟอภ.(ภ4)
	หมายเหตุ : ไม่นำเอกสารที่ต้องรอตันฉบับ (ในระบบฯ แสดงเอกสารเป็นสีฟ้า										
	มาคำนวณ										

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management Process

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM4.1 แผนงานการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า กฟภ.

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM4.1 แผนงานการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า กฟภ.
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.9 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน

Asset Management Roadmap

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.13 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน

Asset Management Roadmap

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
แผนงานที่ 29 แผนปิดงานก่อสร้าง	ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่คงค้าง										กบญ.
OM 4.1	(Asset under Construction : AUC) ทุกงบ ทุกโครงการ (P, I, C) ดังนี้										กกค.
	1. งานก่อนปี 2562 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	50.00	100.00	70.00	100.00	80.00	100.00	100.00		ผกส./ผปป.
	2. งานปี 2562 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	50.00	-	70.00	12.50	80.00	12.50	100.00		ผกส./ผปป.
	3. งานปี 2563 ปิดได้ร้อยละ 80 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	30.00	50.00	50.00	82.81	70.00	82.81	80.00		ผกส./ผปป.
	4. งานปี 2564 ปิดได้ร้อยละ 60 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	20.00	10.00	40.00	51.66	50.00	61.94	60.00		ผกส./ผปป.

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management Process
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย
OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย โดย Smart Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- 3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- 3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- 3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- 3.5 ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย
OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย โดย Smart Grid

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 9 กฟพ.
- จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 9 กฟพ.
- จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)
- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)
- ร้อยละความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องเชิงคุณภาพระบบจำหน่ายแรงต่ำ
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องและครบถ้วนของหม้อแปลง
- ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน
- และอุปกรณ์ป้องกัน ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพ
- เชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS
- เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน	9. แผนปฏิบัติ			เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564	ะมาณ (ล้าน
---------------------------	---------------	--	--	----------------------------------	------------

(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	รวม
				เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
แผนงานเพิ่มเติมที่ 4 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิ	แผนก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ และระบบจำหน่ายแรงสูง										
ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	สายแยกย่อย (คพจ.2 แผน 4)										
OM 1.7											
(แผนปฏิบัติการ กฟผ. หน้า 114)	1. งานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	กฟต.2	วงจร-กม.	43.00		86.00		86.00		77.83	
	กฟต.2 =292.83..... วงจร-กม.										
ประสานงาน สายงาน กบ											
	2. งานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูง สายแยกย่อย	กฟต.2	วงจร-กม.	10.00		23.00		43.00		21.37	
	กฟต.2 =97.37..... วงจร-กม.										
ปัจจัยเสี่ยงขององค์กร											
RF2 คุณภาพไฟฟ้าแรงต่ำไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	3. งานติดตั้ง/เปลี่ยน หม้อแปลงจำหน่าย นำหม้อแปลงเดิมมาติดตั้ง	กฟต.2	MVA	5.00		25.00		25.00		30.00	
	กฟต.2 =85..... MVA										
	4. งานติดตั้ง Drop Out fuse	กฟต.2	ชุด	-		257.00		257.00		-	
	กฟต.2 =514..... ชุด										
	5. งานติดตั้งล่อฟ้าแรงสูง	กฟต.2	ชุด	-		-		-		-	
	กฟต.2 = ชุด										
	6. งานติดตั้งล่อฟ้าแรงต่ำ	กฟต.2	ชุด	646.00		1,000.00		1,000.00		1,000.00	
	กฟต.2 =3,646..... ชุด										
แผนงานเพิ่มเติมที่ 5 แผนงานการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจ	รอกิจกรรรมจากสายงาน ว และสำนักดิจิทัล (ดท.)										
ระบบ Smart Grid											
OM 2.5											
(แผนปฏิบัติการ กฟผ. หน้า 158)											
*รอกิจกรรรมและค่าเป้าหมาย											
ประสานงาน สายงาน ว และสำนักดิจิทัล (ดท.)											

แผนปฏิบัติการ กพด.2 ประจำปี 2564

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ HR Capital	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 4.2 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร 4.3 Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill Up-skill/Re-skill	4. เป้าหมาย ร้อยละ 100 ร้อยละ 80
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill Up-skill/Re-skill μ	7. เป้าหมาย ร้อยละ 80

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 32																
ดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	รอแผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฝพบ.															
แผนงานหลักที่ 33																
HR2.2 แผนงานพัฒนาการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	รอแผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฝพบ.															

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Digital Technology

Enabler for Development and Growth

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย

และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.4 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.

4.5 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน

การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ

4.6 ความสำเร็จในการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแล

ที่ดีและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.7 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน

EA Governance & Development

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. μ

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 34	รอแผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รพภ.(ย) กับ รพภ.(หล)															
DT1.3 แผนงาน การบริหารจัดการข้อมูล																
(Data Management: Data Analytic)																
แผนงานหลักที่ 35																
ปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013													0.100		
	ขยายขอบเขตการขอใบรับรองไปยังส่วนภูมิภาค กฟต.1-3															กรท.
	- ประชุมเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจประเมิน	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		4.00					กรท.
	ของการขยายขอบเขตการขอใบรับรองไปยังส่วนภูมิภาค กฟต.1-3	ครั้ง			1.00						1.00					กรท.

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ Digital Technology Enabler for Development and Growth SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 4.4 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. 4.5 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ 4.6 ความสำเร็จในการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแล ที่ดีและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4.7 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน EA Governance & Development	4. เป้าหมาย ร้อยละ 100 ร้อยละ 100 ร้อยละ 100 ร้อยละ 100
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. μ	7. เป้าหมาย ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 34	รื้อแผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รพค.(ย) กับ รพค.(ทส)															
DT1.3 แผนงาน การบริหารจัดการข้อมูล																
(Data Management: Data Analytic)																
แผนงานหลักที่ 35																
ปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013													0.100		
	ขยายขอบเขตการขอใบรับรองไปยังส่วนภูมิภาค กฟต.1-3															กรท.
	- ประชุมเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจประเมิน	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		4.00					กรท.
	ของการขยายขอบเขตการขอใบรับรองไปยังส่วนภูมิภาค กฟต.1-3	ครั้ง			1.00						1.00					กรท.
	- ดำเนินการตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ครั้ง	-		1		-		-		1					สรก.(ภ4)
	ภายนอก (EXternal Integrity & Transparency Assessment)															คณะทำงานฯ
	ภายในระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด															กฟต.2
	- ดำเนินการตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ	ครั้ง	-		1		-		-		1					
(Open Data Integrity & Transparency Assessment)																คณะทำงานฯ
ภายในระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด																กฟต.2
แผนงานหลักที่ 37 แผนงานการยกระดับการดำเนินงาน	1. ดำเนินการเพื่อการตรวจรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย	1 แห่ง	-		-		-		-		-			0.025		สรก.(ภ4)
เรื่องความปลอดภัยในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล	- การตรวจประเมิน Internal Audit ปีละ 1 ครั้ง															กปภ.
	(กฟช.ละ 1 แห่ง)															และหน่วยงาน
																ที่เกี่ยวข้อง

	2.ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัย และอาชีวอนามัย															สรก.(ภ4)
	(ISO45001) สายงานละ 1 แห่ง															
	- เตรียมการเพื่อขอการรับรองระบบการจัดการ อาชีวอนามัย และความ															ผปอ.กวว.ต.2
																กฟอ.ทุ่งสง
แผนงานหลักที่ 38 แผนงานจัดทำมาตรฐานและ	1. แผนการดำเนินงานตามระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.															
กระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัย	(PEA Safety Management System: PEA-SMS)															
ในการทำงาน (PEA-SMS)	- จัดทำแผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ	ครั้ง	1	1	-	-	-	-	-	1		0.05	0.05			นทน.(จป.ว.)
	สภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ															กวว.ต.2,
	PEA-SMS															กฟฟ.ชั้น 1-3
	- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน	ครั้ง	1		1		1		1		4					กฟภ.
	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน															สรก.(ภ4)
	2. ตรวจสอบประเมินเพื่อรับรองหน่วยงานที่ดำเนินการตาม	ครั้ง	1		1		-		-		2					กฟภ.
	PEA-SMS ตามหลักเกณฑ์ประเมินรับรองที่กำหนด															กฟต.1-3
																และหน่วยงาน
																ที่เกี่ยวข้อง
	- ประชุมพิจารณาหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน รับรอง PEA-SMS	ครั้ง	-		1	1	-	-	-		1					นทน.(จป.ว.)
	- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินย่อยรับรอง PEA-SMSและแผนการดำเนินงาน															กฟฟ.ชั้น 1-3
	- คณะกรรมการประเมินรับรอง PEA-SMS แต่ละเขต รวบรวมข้อมูลและตรวจประเมิน รับรองการไฟฟ้าที่ผ่านเกณฑ์	ครั้ง	-		1	1	-	-	-		1					นทน.(จป.ว.)
																กฟฟ.ชั้น 1-3
	- ขออนุมัติรับรองหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์	ครั้ง	-		-		-		1		1					กฟภ.
	3. วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุสูง และแนวทางใน															กฟภ. และ
	การป้องกันรวมถึงการออกมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ															หน่วยงาน
	- สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานสูงรวมทั้ง	ครั้ง	1		1		-		-		2					ที่เกี่ยวข้อง
	กำหนดมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ															
	- วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุที่มีความรุนแรงสูงจาก	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		4					นทน.(จป.ว.)
	การปฏิบัติงาน ณ สถานที่เกิดเหตุ															กฟฟ.ชั้น 1-3
แผนงานหลักที่ 39 โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	1. จัดสำนักงาน กฟช./กฟฟ. ในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 เข้าร่วมโครงการ											0.400				สรก.(ภ4)
	สำนักงานสีเขียว (Green Office) ประจำปี 2564 จำนวน 4 แห่ง ดังนี้															กฟต.1,2,3
	กฟต.2 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ กฟอ.กาญจนดิษฐ์, กฟอ.เวียงสระ, กฟส.อ.กันตัง	แห่ง	-		-		-		3		3					กฟฟ.ที่เข้าร่วม
	2. ดำเนินการต่ออายุการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office)											0.050				
	จำนวน 1 แห่ง ดังนี้															
	กฟต.2 = 1 แห่ง ได้แก่ กฟจ.กระบี่	แห่ง							1		1					กฟจ.กระบี่

	3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office													0.500		สรก.(ภ4)
	เป้าหมาย															
	กฟต.2 เขตละ 4 รื่นๆละ 40 คน (2วัน)	รื่น	4								4					ผพอ.กอก.ต.2