

แผนปฏิบัติ กฟจ.แพร่ และ กฟส.ร่องวาง ประจำปี 2566

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน				กฟพ.	สถานะ	เป้าหมายปี	หน่วย	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
								เป้า	เป้า	เป้า	เป้า
1.	ด้านเป้าหมาย			Filter							
	1.	1.1	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟช. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณเท่าการปี 2566 ตามเกณฑ์ กฟก.	ผบป.	รอค่าเป้าหมาย	96.37	ร้อยละ	96.37			
	2.	2.1	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณเท่าการปี 2566	ผบป.	รอค่าเป้าหมาย	96.37	ร้อยละ	96.37			
	5.	5.1	การชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้า เอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2566	ผบป.	กิจกรรมใหม่	70	ร้อยละ	70	70	70	70
		5.2	การชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้า เอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2566	ผบป.	กิจกรรมใหม่	100	ร้อยละ	100	100	100	100
	6.	6.2.1	การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ - งานที่มีมูลค่าน้อยกว่า 500,000 บาท	ผกส.	กิจกรรมใหม่	70	ร้อยละ	20	40	60	70
		6.2.2	การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ - งานที่มีมูลค่าระหว่าง 500,000-4,999,999 บาท	ผกส.	กิจกรรมใหม่	70	ร้อยละ	20	40	60	70
		6.2.3	การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ - งานที่มีมูลค่าระหว่าง 5,000,000-49,999,999 บาท	ผกส.	กิจกรรมใหม่	80	ร้อยละ	20	40	60	80
	7.	7.1	ประเมินความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม	ผบค.	รอค่าเป้าหมาย	54.73	ล้านบาท	13.68	18.24	27.37	54.73
	8.	8.1	ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ไต่ระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2	ผกส.	รอค่าเป้าหมาย	25	ร้อยละ	25	25	25	25
	9.	9.1	การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริมงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	ผปบ.	รอค่าเป้าหมาย	95	ร้อยละ	95	95	95	95
			รก.		95	ร้อยละ	95	95	95	95	
2.	ด้านลูกค้า										
	2.	2.1	รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ	ผบค.	-	1	ครั้ง	1			
		2.2	กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	ผบค.	-	1	ครั้ง	1			
		2.3	แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002)	ผบค.	-	1	ครั้ง	1			
		2.4	จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus	ผบค.	-	1	ครั้ง	1			
		2.5	จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003)	ผบค.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
		2.6	บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System)	ผบค.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
		2.7	ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	ผบค.	-	4	ครั้ง	1	1	1	1
		2.8	สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ โดยหน่วยงานภายนอก	ผบค.	-	1	ครั้ง			1	
		2.10.1	การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus : ลูกค้ารายใหญ่	ผบค.	-	108	ราย	27	54	81	108
		2.10.2	การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus: ลูกค้า High Value (กลุ่ม H)	ผบค.	-	0	ราย				

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน				กฟฟ.	สถานะ	เป้าหมายปี	หน่วย	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
								เป้า	เป้า	เป้า	เป้า
5.	2.12	การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่		ผบค.	-	1	ครั้ง			1	
	5.1	การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ		ผบค.	-	80	ร้อยละ	80	80	80	80
				รท.	-	80	ร้อยละ	80	80	80	80
	5.2	การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ		ผบค.	-	80	ร้อยละ	80	80	80	80
				รท.	-	80	ร้อยละ	80	80	80	80
	5.3	ได้รับการรับรองมาตรฐานตามโครงการ GECC ศูนย์ราชการสะดวก		ผบค.	-	1	กฟฟ.			1	
	5.4	ตรวจรับรอง GECC IA กฟฟ. ที่เคยได้รับการรับรองจาก สปน. และไม่ได้ส่งประกวดในปี 2566		ผบค.	กิจกรรมใหม่	3	กฟฟ.				3
	7.1	ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป (ปิดได้ภายใน 30 วัน)		ผบค.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
				รท.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
	7.2	ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน		ผบค.	-	90	ร้อยละ	90	90	90	90
	7.3	ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ)		ผบค.	-	95	ร้อยละ	95	95	95	95
	7.4	การจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมถึงมีการถ่ายทอดแผนงาน/แนวทางการดังกล่าว ไปสู่ระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง		ผบค.	-	1	ครั้ง	1			
	7.5	รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน		ผบค.	เปลี่ยนแปลง	4	ครั้ง	1	1	1	1
	7.7	จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน		ผบค.	-	10	ร้อยละ				10
	7.8	จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (วัดผลปลายปี)		ผบค.	-	-50	ร้อยละ				-50
	7.9	จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (วัดผลปลายปี)		ผบค.	-	-50	ร้อยละ				-50
	8.4	จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า		ผปบ.	-	1	ครั้ง		1		
	8.5	การขยายเขตระบบไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้อิไฟแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อม ติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ เฉพาะพื้นที่เขตชุมชน (เทศบาล) ในรูปแบบ PEA One Touch Service		ผบค.	-	80	ร้อยละ	80	80	80	80
				รท.	-	80	ร้อยละ	80	80	80	80
	8.6	การประชาสัมพันธ์งานบริการช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านออนไลน์ และการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus ในเว็บไซต์ (Internet)/สื่อสังคมออนไลน์ ของ กฟช.		ผบค.	-	4	ครั้ง	1	1	1	1
	8.7	การสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ		ผบค.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน				กฟฟ.	สถานะ	เป้าหมายปี	หน่วย	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
								เป้า	เป้า	เป้า	เป้า
	8.8		การสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านการอนุรักษ์พลังงานตามที่ลูกค้าร้องขอ	ผบค.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
	8.10		การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการติดตั้ง RCD ในเว็บไซต์ (Internet)/สื่อสังคมออนไลน์	ผบค.	-	4	ครั้ง	1	1	1	1
	8.11		การประชาสัมพันธ์ข้อมูลแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องและปลอดภัย ในเว็บไซต์ (Internet)/สื่อสังคมออนไลน์ ของ กฟช.	ผบค.	-	4	ครั้ง	1	1	1	1
	9.	9.1	ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน	ผปบ.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
		9.2	แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกลงข้อมูลลงในระบบ OMS	ผปบ.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
		9.3	แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify	ผปบ.	-	8	แห่ง	8			
		9.4	ข้อร้องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับค่าปี 2563	ผบค.	รอค่าเป้าหมาย	0	เรื่อง				
	10.	10.1	ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีดูข้อมูลจาก AMR ไม่ได้	ผบค.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
	11.	11.1.1	ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจขอใช้ไฟฟ้า	ผบค.	-	50	ร้อยละ	20	30	40	50
				รท.	-	50	ร้อยละ	20	30	40	50
		11.1.2	ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้งมิเตอร์	ผบค.	-	50	ร้อยละ	20	30	40	50
				รท.	-	50	ร้อยละ	20	30	40	50
		11.2	เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางการรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระเงิน	ผบป.	-	70	ร้อยละ	40	50	60	70
	12.	12.1	รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ระบบติดตามสถานะงานได้โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ ICS เทียบกับ SAP	ผบค.	กิจกรรมใหม่	85	ร้อยละ	70	75	80	85
	13.	13.1	เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt)	ผบป.	-	100	ร้อยละ	100	100	100	100
		13.2	เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่มีสมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2566	ผปบ.	-	70	ร้อยละ		70	70	70
	15.	15.1	ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลลูกค้าบุคคลธรรมดาให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ในส่วนของข้อมูลคู่ค้าทางธุรกิจ (BP : Business Partner) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเชิงลึกและพัฒนาการให้บริการในลักษณะรายบุคคลหรือรายกลุ่มต่อไป	ผบค.	กิจกรรมใหม่ รอค่าเป้าหมาย	82	ร้อยละ	82	82	82	82
	16.	16.1	ความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business	ผบค.	กิจกรรมใหม่ รอค่าเป้าหมาย	100	ร้อยละ	100	100	100	100
	17.	17.1	ติดตั้งสถานีอัดประจุแล้วเสร็จครบถ้วนตามโครงการที่กำหนด		กิจกรรมใหม่ รอค่าเป้าหมาย		สถานี				
3.	ด้านกระบวนการภายใน										
	1.	1.7	ติดตั้งไมโครสแนวสายไฟฟ้า	ผปบ.	-	3,080	วงจร-กม.	1,240	270	1,420	150
				รท.		280		110	20	135	15

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน				กฟฟ.	สถานะ	เป้าหมายปี	หน่วย	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
								เป้า	เป้า	เป้า	เป้า
	1.8	ติดตั้งไม่ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาลที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟฟ. ชั้น 1-3	ผบป.	-	1	กม.			1		
	1.9	ติดตั้งฉนวนครอบ เช่น บุชชิงหม้อแปลง Drop กับดักเสิร์จฯลฯ ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้า ถึง รีโคลเซอร์ในระบบจำหน่ายตัวแรก	ผบป.	-	84	ชั้น	42	42			
			รก.								
	1.10	ติดตั้ง Snake Guard	ผบป.	-	110	ชั้น	55	55			
			รก.						41		
	1.11	ทดสอบกริดเสาดันที่ติดตั้ง Riserpole ในระบบจำหน่าย	ผบป.	เปลี่ยนแปลง	2	ตัน				2	
	1.12	ตรวจสอบและแก้ไข ระบบจำหน่ายแรงสูงที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง (22 kV)	ผบป.	-	100	ร้อยละ	50	100	50	100	
	1.14	บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค)	ผบป.	เปลี่ยนแปลง	39	เครื่อง	10	10	10	9	
			รก.		13		3	3	3	4	
	1.15	บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค)	ผบป.	เปลี่ยนแปลง	432	เครื่อง	108	108	108	108	
			รก.		49		13	12	12	12	
	2.	2.1	การวัดสถิติจำนวนครั้งการทำงานของอุปกรณ์ Circuit Breaker & Recloser (Trip reclose & Trip lock out) เฉพาะระบบจำหน่ายแรงสูง 22-33 kV (เปรียบเทียบกับสถิติ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า) โดยใช้ข้อมูลจากระบบ OMS	ผบป.	-	3	ร้อยละ	3	3	3	3
		2.6	การตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO)	ผบป.	เปลี่ยนแปลง	100	ร้อยละ	100	100	100	100
		2.7	ดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติระบบจำหน่ายแรงสูงจากโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) และรายงานผลการดำเนินงาน	ผบป.	กิจกรรมใหม่	80	ร้อยละ	80	80	80	80
	3.	3.1	สร้างเหตุการณ์และปรับปรุงประมาณการ/เวลาจ่ายไฟกลับคืนในระบบ OMS ในเชิง Real time ภายใน 1 ชั่วโมงเมื่อเกิดไฟดับ (จตุรรมงาน)	ผบป.	-	60	ร้อยละ	60	60	60	60
	4.	4.1	ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามแผนงานการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคม	ผบป.	รอค่าเป้าหมาย	9	เส้นทาง				9
	7.	7.1	ดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการพัฒนาระดับโครงข่ายระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติงานด้านเทคนิคที่ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา เพื่อยกระดับความมั่นคงและความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายแรงต่ำและยกระดับแรงดันไฟฟ้าด้านแรงต่ำให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและการไฟฟ้านครหลวง	ผบป.	กิจกรรมใหม่ รอค่าเป้าหมาย	100	ร้อยละ	100	100	100	100
	8.	8.1	รายงานผลการประเมินสถานะค่าดัชนี SAIFI, SAIDI และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา	ผบป.	กิจกรรมใหม่	12	ครั้ง	3	3	3	3
		8.2	รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อระบบอุปกรณ์ทำงาน/สาเหตุ/แก้ไขปัญหา	ผบป.	กิจกรรมใหม่	4	ครั้ง	1	1	1	1
		8.3	ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำพร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติ และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) (Smart Patrol)	ผบป.	-	635	งาน	158	317	495	635
			รก.		83	งาน	21	21	21	20	

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน				กฟฟ.	สถานะ	เป้าหมายปี	หน่วย	ไตรมาส 1 เป้า	ไตรมาส 2 เป้า	ไตรมาส 3 เป้า	ไตรมาส 4 เป้า
	8.4		สำรวจระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS3000) ปิดงานก่อสร้าง	ผปบ.	-	1	งาน				1
	9.	9.1	แผนแก้ไขข้อมูล GIS แผนวัดโหลด และแผนการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	ผปบ.	-	0	เครื่อง				
		9.2	แก้ไขข้อมูล GIS, วัดโหลด, ก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	ผปบ.	-	0	เครื่อง				
	10.	10.1	ปรับปรุงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS	ผมด.	รอค่าเป้าหมาย	99	ร้อยละ				
		10.2	ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS	ผปบ.	รอค่าเป้าหมาย	96	ร้อยละ				
		10.3	ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS	ผปบ.	รอค่าเป้าหมาย	99	ร้อยละ				
4.	ด้านเรียนรู้										
	1.	1.2	จัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA SMS)	จป.	เปลี่ยนแปลง	3,314	แผนงาน	768	1,536	2,312	3,314
				รก.							
5.	CSR										
	6.	6.1	บริจาคโลหิตให้แก่สภากาชาดไทย	ผบห.	รอค่าเป้าหมาย	84,000	ซีซี			8	84,000
	11.	11.1.2	กิจกรรมโครงการ PEA สู้ภัยโควิด-19 ประจำปี 2566	ผบห.	-	8	กิจกรรม				
				รก.		1	กิจกรรม				