



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าวหิน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน

ที่ ต.๑ กฟอ.พท. ๑๒๓ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ ของ กฟอ.พท.

.....

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติการของ กฟอ.พท. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเห็นแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการของ กฟอ.พท. ดังนี้

ก. คณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.พท.

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| ๑. ผจก.กฟอ.พท. | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. รจก.(ท) | เป็นรองประธานกรรมการ |
| ๓. รจก.(บ) | เป็นรองประธานกรรมการ |
| ๔. ผจก.กฟย.พทล. | เป็นกรรมการ |
| ๕. ทผ. ทุกแผนก | เป็นกรรมการ |
| ๖. พบช.๕ ผвт. (พรรณเลขา) | เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ของคณะกรรมการแผนปฏิบัติการของ กฟอ.พท.

๑. สนับสนุนการจัดทำแผนปฏิบัติของ กฟอ.พท.
๒. ติดตาม รายงานผลแผนปฏิบัติการจากคณะทำงานฯ ส่ง กฟต.๑ ทุกไตรมาส

ข. คณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ ของ กฟอ.พท.

๑. คณะทำงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| ๑.๑ รจก.(ท) | เป็นประธานคณะทำงาน |
| ๑.๒ ทผ.วต. | เป็นรองประธานคณะทำงาน |
| ๑.๓ ผจก.กฟย.พทล. | เป็นคณะทำงาน |
| ๑.๔ ทผ. ทุกแผนก | เป็นคณะทำงาน |
| ๑.๕ นทน.๔ (จป.ว) (ศราวุธ) | เป็นคณะทำงาน |
| ๑.๖ ชผ.วต. | เป็นคณะทำงานและเลขานุการ |
| ๑.๗ นกต.๕ (พัชรินทร์) | เป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. คณะทำงานด้านการเงิน

- | | |
|------------------|-----------------------|
| ๒.๑ รจก.(บ) | เป็นประธานคณะทำงาน |
| ๒.๒ ทผ.บป. | เป็นรองประธานคณะทำงาน |
| ๒.๓ ผจก.กฟย.พทล. | เป็นคณะทำงาน |

๒.๔ ชผ.บพ. .../

- ๒.๔ ชผ.บห.
๒.๕ ชผ.บป.
๒.๖ นบช.๖ ผบป. (สภัญญา)

เป็นคณะกรรมการ
เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ
เป็นคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. คณะทำงานด้านลูกค้า

- ๓.๑ รจก.(ท)
๓.๒ ชผ.บค.
๓.๓ ผจก.กฟย.ทพล.
๓.๔ ทผ. ทุกแผนก
๓.๕ ชผ.วต.
๓.๖ นกต.๕ (พัชรินทร์)

เป็นประธานคณะทำงาน
เป็นรองประธานคณะทำงาน
เป็นคณะกรรมการ
เป็นคณะกรรมการ
เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ
เป็นคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๔. ด้านกระบวนการภายใน

- ๔.๑ รจก.(บ)
๔.๒ ทผ.มต.
๔.๓ ผจก.กฟย.ทพล.
๔.๔ ทผ. ทุกแผนก
๔.๕ ทผ.ปป.
๔.๖ วศก.๖ ผปป. (ธนากร)

เป็นประธานคณะทำงาน
เป็นรองประธานคณะทำงาน
เป็นคณะกรรมการ
เป็นคณะกรรมการ
เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ
เป็นคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ของคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการของ กฟอ.ทท.

๑. จัดทำ และปรับปรุงแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๔
๒. พิจารณาทบทวนแผนการปฏิบัติการปี ๒๕๖๔
๓. ติดตาม, รวบรวม, ตรวจสอบ และรายงานผลตามแผนปฏิบัติการในด้านที่รับผิดชอบ
ส่งคณะกรรมการฯ และ กฟต.๑ เป็นประจำทุกไตรมาส

ทั้งนี้ ตั้งแต่ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสุรวิทย์ น้อยนิมิตร)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน

๑. ทผ.กอ.
๒. ทผ.วต.
๓. ทผ.ปป.
๔. ทผ.บค.

๕. ทผ.วต.
๖. ทผ.บป.
๗. ทผ.บห.
๘. ทผ.คพ.

คำนำ

แผนปฏิบัติการปี 2564 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยใช้กรอบแนวทางตามแผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2564-2568, แผนที่ยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Strategy Map) พ.ศ. 2564 - 2568, ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2564 - 2568, รายละเอียดค่าเป้าหมายและค่านิยามของตัวชี้วัดระดับองค์กร ประจำปี 2564 และแผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2564 แผนการดำเนินงานสายงานการไฟฟ้าภาค 4 และแผนการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ (จังหวัดเพชรบุรี) เป็นแนวทางในการกำหนดแผนงาน โครงการและงานของสายงานฯ เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางและแผนดังกล่าว รวมถึงงบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยการจัดทำในครั้งนี้ได้ดำเนินการนำกลยุทธ์จากแผนดังกล่าว มาถ่ายทอดผ่านเครื่องมือการบริหารแผนในรูปแบบของ Strategy Map และ Balanced Scorecard ในระดับองค์กร มาสู่การจัดทำ Strategy Map , Balanced Scorecard และการจัดทำแผนปฏิบัติการ ของสายงานฯ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารแผนการดำเนินงานและบริหารแผนให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าประสงค์

แผนปฏิบัติการปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) จะเป็นเครื่องมือและแนวทางในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเป็นคู่มือในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน ให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามที่ได้กำหนดไว้ตามแผน และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

คณะกรรมการ และคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
สรุปกลยุทธ์และสรุปงบประมาณของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ปี 2564	1
ภาพรวมทิศทางและยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2564 – 2568	5
Strategy Map PEA ปี 2564	6
Balanced Scorecard กฟภ. ปี 2564	7
Strategy Map สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ปี 2564	18
Balanced Scorecard สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ปี 2564	19
รายละเอียดแผนปฏิบัติการ	
1. ด้านเป้าหมาย (Goal)	24
2. ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition)	26
3. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)	34
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning & Growth)	49

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ระดับสายงานฯ / แผนงานตามแผนปฏิบัติฯ
สายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)

มุมมอง	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์ระดับสายงานฯ	ค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานสายงานฯ	แผนปฏิบัติการสายงานฯ ปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)	งบประมาณ ประจำปี 2564		
					งบลงทุน	งบทำการ	รวม (ลบ.)
1. Goal (Finance Social Environment : FSE)	-	-	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)  - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	1. แผนงานสนับสนุนการสร้างรายได้ธุรกิจเสริมการพัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้กับองค์กร 2. แผนบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน		1.540	- 1.540
Goal	-	-	3	2	-	1.540	1.540
2. Customer Value Proposition	SO3 Customer Focused มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า การไฟฟ้าภาค 4 - ความพึงพอใจลูกค้า ของ ภาค 4 กลุ่มรายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มรายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business	3. แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนด และดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกิดความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง 4. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)(PEA Smart plus) 5. แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	15.000	0.480 1.320 0.600	15.480 - 1.320 - - 0.600 -
		CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account 	6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า 7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน 8. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า		6.840 0.600 1.620	6.840 - 0.600 1.620 -

มุมมอง	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์ระดับสายงานฯ	ค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานสายงานฯ	แผนปฏิบัติการสายงานฯ ปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)	งบประมาณ ประจำปี 2564		
					งบลงทุน	งบทำการ	รวม (ลบ.)
		CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey 🌟	9. แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey		1.200	1.200
Customer	1	3	5	7	15.000	12.660	27.660
3. Internal Process	SO2 Industrial Leadership มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	10. โครงการจัดทำแผน และติดตามการแก้ไขปัญหาความพร้อมในการจ่ายไฟของสถานีไฟฟ้าข้างเคียง กรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องดับทั้งสถานีฯ		1.299	1.299
			- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่			-	-
			- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 9 กฟพ. จุฬรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	11. โครงการตรวจตราระบบจำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องบริเวณ IZOZ (Inside Zero Outage Zone)		0.242	0.242
			- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	12. แผนงานปรับปรุง และบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า		4.724	4.724
			- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	13. แผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า		499.820	499.820
			- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 9 กฟพ. จุฬรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	14. แผนงานปรับปรุง และบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร		6.746	6.746
			- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	15. การจัดระเบียบสายสื่อสาร		0.130	0.130
			- ความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์	16. โครงการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในการจ่ายไฟ		0.305	0.305
				17. โครงการจ่ายไฟวงจรว่างเพิ่มเติม เพื่อความมั่นคง และลดจำนวนวงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ		0.178	0.178
				18. โครงการควบคุมระยะไกลของสวิตช์ RCS ที่มีความพร้อมสามารถควบคุมได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวน RCS ที่มี		24.273	24.273
				19. โครงการประสานงาน และติดตามการขอจัดสรร FRTU เพิ่มเติมเพื่อทำ SF6 ให้เป็น RCS โดยไม่ต่ำกว่า Planning Criteria คือ 2.5 ชุด/วงจร		0.024	0.024
				20. งานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) ตามที่ กจพ. กำหนด		0.015	0.015
				21. แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟตก		37.201	37.201
				22. แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับ		-	-
				23. แผนติดตาม Data Cleaning ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ		2.705	2.705

มุมมอง	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์ระดับสายงานฯ	ค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานสายงานฯ	แผนปฏิบัติการสายงานฯ ปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)	งบประมาณ ประจำปี 2564		
					งบลงทุน	งบทำการ	รวม (ลบ.)
		OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำดิจิทัลมาประยุกต์	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทานโดยบูรณาการณาระดับหน่วยงาน 🌟 - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)	24. แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.		-	-
				25. แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)			-
				26. แผนงานการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน		0.064	0.064
				27. แผนปิดงานก่อสร้าง		0.102	0.102
	SO5 Enabler for Development and Growth ขับเคลื่อนองค์กร ให้ทันสมัย และนวัตกรรม	IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานนวัตกรรม	- การนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปใช้ และสามารถสร้างรายได้/ลดรายจ่ายและจำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์/สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร 🌟	28. งานส่งเสริม และผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร		0.835	0.835
				29. งานส่งเสริม วิจัย พัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล		0.600	0.600
Internal Process	2	3	11	20	-	579.263	579.263

มุมมอง	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์ระดับสายงานฯ	ค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานสายงานฯ	แผนปฏิบัติการสายงานฯ ปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)	งบประมาณ ประจำปี 2564		
					งบลงทุน	งบทำการ	รวม (ลบ.)
4. Learning & Growth	SO5 Enabler for Development and Growth ขับเคลื่อนองค์กร ให้ทันสมัย ด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และ นวัตกรรม	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) โดยใช้ เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM) HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาในการ เสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD) DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหาร ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการ ดำเนินงาน	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR 🌟 - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถของ บุคลากร 🌟 - ความสำเร็จแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. 🌟	30. แผนงานการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital 31. แผนงานพัฒนาการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการ ดำเนินธุรกิจ 32. แผนงานการบริหารจัดการข้อมูล (Data management : Data Analytic) 33. แผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล		0.300	- - -
	SO1 Sustainability & Good Governace ดำเนินธุรกิจตามหลักธรร มาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA - ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:vDI)	34. โครงการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (ITA) 35. แผนงานการยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยในระดับ มาตรฐาน/ระดับสากล 36. แผนงานจัดทำมาตรฐาน และกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงาน ความปลอดภัยในการทำงาน (PEA-SMS) 37. โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)		0.075 0.150 2.150	- - - 0.075 0.150 2.150
Learning & Growth	2	4	5	8	-	2.675	2.675
รวมทั้ง 4 มุมมอง	5	10	24	37	15,000	596.138	611.138

หมายเหตุ 1. 🌟 เกณฑ์วัดการดำเนินงานที่ใช้ผลการดำเนินงานตาม BSC ของ กฟผ. หรือบันทึกข้อตกลงกับกระทรวงการคลังมาเป็นผลการดำเนินงานของสายงาน

ภาพรวมทิศทางและยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พ.ศ. 2564 – 2568

วิสัยทัศน์ (Vision)

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจร ที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม (Core Value)

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

ปัจจัยที่ขับเคลื่อนค่านิยม (TRUSTED)

Technology savvy - ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่

Rush to service - บริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจผู้รับบริการ

Under good governance - ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Specialist – รอบรู้ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์และพัฒนา

Teamwork – มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ

Engagement – รักองค์กร ห่วงเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

Data driven – ศึกษา เข้าใจ ใช้ประโยชน์จากข้อมูล ขับเคลื่อนภารกิจองค์กร



3.1 แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2564-2568 (Strategy Map)

ภาพที่ 3 - 1: แผนที่ยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2564-2568





3.3 Balanced Scorecard (BSC) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2564

กลยุทธ์		ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ระดับ 1	ระดับ 2	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน			ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
				ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			ผิดชอบ	
1. มุมมอง Goal (Finance Social Environment :FSE)										
	1.1 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA)	ร้อยละ		3.47	3.59	3.71	3.83	3.95	รพท.(บ)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (CPI-X)	ล้านบาท		30,702	30,648	30,594	30,540	30,486	รพท.(บ)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
2. มุมมอง Customer Value Proposition										
Satisfying Customers										
CR1	ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	ระดับ	4.2718	4.3218	4.3718	4.4218	4.4718	รพท.(ธ)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
		■ กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)	ระดับ	4.2674	4.3174	4.3674	4.4174	4.4674		
		■ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)	ระดับ	4.2561	4.3061	4.3561	4.4061	4.4561		
		■ ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	ระดับ	4.2919	4.3419	4.3919	4.4419	4.4919		
	2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง	ร้อยละ	5	7.5	10	12.5	15	รพท.(บ)	ตัวชี้วัดร่วมรพท.(ธ)	
	2.3 จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพท.(ธ)	ตัวชี้วัดร่วมรพท.(ภ1-4) รพท.(ทส)	



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
CR2	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	ระดับ	1	2	3	4	5	รพภ.(ธ)	-
	2.4 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ระดับ	1	2	3	4	5	รพภ.(ธ)	-
	2.5 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account	ระดับ	4.1979	4.2479	4.2979	4.3479	4.3979	รพภ.(ธ)	-
CR3	สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพภ.(ธ)	-
	2.6 ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพภ.(ธ)	-

New Market

NM1	การกำหนดนโยบายและกำหนดทิศทาง การดำเนินงานของบริษัทในเครือ รวมถึงการวิเคราะห์ถึง Business Alignment	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพภ.(ย)	-
NM2	การดำเนินงานตามแผน PEA Portfolio Management	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพภ.(ธ)	-
	2.7 ความสำเร็จในการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ ระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือ	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพภ.(ย)	-
	2.8 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน และจำนวน Digital Platform ที่ออกสู่เชิงพาณิชย์	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพภ.(ธ)	-

โดยมี Digital Platform ที่มีผลการศึกษาความเป็นไปได้ในเชิงธุรกิจ จำนวน 2 Platform



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
NM3	2.9 ความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพท.(ธ)	-
	2.10 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ล้านบาท	3,912	4,157	4,401	4,646	4,890	รพท.(ธ)	-
	2.11 ความสำเร็จในการดำเนินงานของบริษัทในเครือที่มีประสิทธิภาพ	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพท.(ย)	-

3. มุมมอง Internal Process

Operational Management Process

OM1	การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/รายปี	ค่าระดับ 2 + ค่า Interval	ค่าระดับ 3 + ค่า Interval	ค่าดัชนีฯ SAIFI ของ กฟภ. ที่ทำได้จริง ในปี 2563	ค่าระดับ 3 - ค่า Interval	นำค่าข้อมูล 7 ปี ย้อนหลัง (ปี 2557-2563) มาคำนวณด้วยวิธี Exponential Regression เพื่อหาค่า SAIFI กฟภ. ของปี 2564	รพท.(ป)	ตัวชี้วัดร่วม รพท.(ภ1-ภ4)
		3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	ครั้ง/รายปี	ค่าระดับ 2 + ค่า Interval	ค่าระดับ 3 + ค่า Interval	ใช้ค่าผลการดำเนินงานจริงเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี (2560-2562)	ค่าระดับ 3 - ค่า Interval	ค่าผลการดำเนินงานจริง ณ สิ้นปี 2562	รพท.(ป)	ตัวชี้วัดร่วม รพท.(ภ1-ภ4)



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
OM2	การเสริมสร้างศักยภาพของระบบจำหน่าย โดย Smart Grid	3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	นาที่/ราย/ปี	ค่าเป้าหมาย SAIFI ที่ระดับ 1 คุณด้วยเวลาเฉลี่ยฯ ปี 2562	ค่าเป้าหมาย SAIFI ที่ระดับ 2 คุณด้วยเวลาเฉลี่ยฯ ปี 2562	ค่าเป้าหมาย SAIFI ที่ระดับ 3 คุณด้วยเวลาเฉลี่ยฯ ปี 2562	ค่าเป้าหมาย SAIFI ที่ระดับ 4 คุณด้วยเวลาเฉลี่ยฯ ปี 2562	ค่าเป้าหมาย SAIFI ที่ระดับ 5 คุณด้วยเวลาเฉลี่ยฯ ปี 2562	รผก.(ป) ตัวชี้วัดร่วม รผก.(ภ1-ภ4)
		3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	นาที่/ราย/ปี	ค่าระดับ 2 + ค่า Interval	ค่าระดับ 3 + ค่า Interval	ใช้ค่าผลการดำเนินงานจริงเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี (2560-2562)	ค่าระดับ 3 - ค่า Interval	ค่าผลการดำเนินงานจริง ณ สิ้นปี 2562	รผก.(ป) ตัวชี้วัดร่วม รผก.(ภ1-ภ4)
		3.5 ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	ร้อยละ	X + 2 Interval	X + Interval	X	X - Interval	5.26	รผก.(ป) ตัวชี้วัดร่วม รผก.(ภ1-ภ4)
		3.6 ความสำเร็จของแผนโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รผก.(ว) ตัวชี้วัดร่วม รผก.(ทส)
		3.7 ความสำเร็จในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการพลังงานผ่าน Energy Trading Platform)	ร้อยละ	60	-	80	-	100	รผก.(ว) ตัวชี้วัดร่วม รผก.(ธ)
		3.8 ความสำเร็จในการพัฒนาการให้บริการ TPA	ร้อยละ	60	70	80	90	100	รผก.(ว) -

หมายเหตุ ตัวชี้วัดที่ 3.5 ค่า X หมายถึง ค่าเป้าหมายที่ระดับ 3 โดยกำหนดและเห็นชอบตามคณะทำงานจัดทำค่าพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้า และคณะกรรมการลดค่าหน่วยสูญเสีย



	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
OM3	ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน	3.9 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพท.(ย)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
		3.10 ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพท.(ย)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
		3.11 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	ระดับ	1	2	3	4	5	รพท.(บ)	
OM4	ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์	3.12 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน Asset Management Roadmap	ร้อยละ	80	85	90	95	100 และค่าใช้จ่าย Unplanned-Maintenance ที่ลดลงจากการบริหารจัดการ Power Transformer ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 7 เทียบกับปี 2561	คณะกรรมการจัดทำแผนและติดตามการดำเนินการบริหารจัดการสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ระดับ 1	ระดับ 2	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน			ระดับ 5	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
OM5	ยกระดับผลประกอบการขององค์กร และการจัดทำบัญชีต้นทุนระหว่าง Regulated Business และ Non-regulated Business รวมถึงการทำให้บัญชีต้นทุนรายกิจกรรม (ABC Costing)	3.13 ความสำเร็จในการจัดทำบัญชีต้นทุนของกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพก.(บ)	-
		3.11 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	ระดับ	1	2	3	4	5	รพก.(บ)	
		3.14 ความสำเร็จในการจัดทำบัญชีต้นทุนตามประเภทรายได้ในส่วนของผู้ประกอบการกำกับดูแล (Non-regulated)	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รพก.(บ)	-

Innovation Process

IP1	พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานนวัตกรรม	3.15 การนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปใช้ และสามารถสร้างรายได้/ลดรายจ่ายและจำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์/สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร	ระดับ	1	2	3	4	5	รพก.(ว)	ตัวชี้วัด ร่วม รพก.(บริหาร องค์กร) รพก.(ธ) รพก. (ภ1-ภ4)
		3.16 ความสำเร็จในการยกระดับการประเมินผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ	ระดับ	1	2	3	4	5	รพก.(ว)	รพก. (บริหาร องค์กร)



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ระดับ 1	ระดับ 2	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน			ระดับ 5	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
			ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
Regulatory & Social Process										
RS1	สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.17 ค่าแฟคเตอร์ของค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)	Factor X	1.0609	1.0625	1.0641	1.0657	1.0673	รพก.(ย)	ตัวชี้วัดร่วม รพก.(ว), รพก.(ป), รพก.(กบ), รพก.(ทส), รพก.(ภ1-4)
RS2	ทบทวนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงกำกับ การดำเนินงานของ บริษัทในเครือ เพื่อให้เกิด Synergy	3.18 ความสำเร็จของการศึกษา กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการ ทำธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจ ใหม่ของ กฟผ. 3.19 ความสำเร็จของการ ตรวจสอบ ศึกษา รวบรวม กฎหมาย กฎกระทรวง มติ ครม. กฎหมายฉบับใหม่ , จัดทำหรือปรับปรุง/มีส่วน ร่วมในการปรับปรุงข้อบังคับ กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง วิธีปฏิบัติต่างๆ ในการ ดำเนินงานของ กฟผ. ทั้งภายในและภายนอก องค์กร เพื่อรองรับการดำเนิน ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ระดับ ระดับ	1	-	3	-	5	รพก.(บริหาร องค์กร)	-
				1	-	3	-	5	รพก.(บริหาร องค์กร)	-



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ระดับ 1	ระดับ 2	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน			ระดับ 4	ระดับ 5	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
ระดับ 3											
4. มุมมอง Learning & Growth											
HR Capital											
HR1	ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	4.1 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	ร้อยละ	80	85	90	95	100		รพภ.(บริหารองค์กร)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
HR2	พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	4.2 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	ร้อยละ	80	85	90	95	100		รพภ.(บริหารองค์กร)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
		4.3 Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill/ Up-skill/Re-skill	ร้อยละ	60	65	70	75	80		รพภ.(บริหารองค์กร)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ระดับ 1	ระดับ 2	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน			ระดับ 5	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
					ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
Digital Technology										
DT1	พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	4.4 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.	ร้อยละ	80	85	90	95	100	ผชก.(สำนักดิจิทัล)	ตัวชี้วัดร่วมทุกสายงาน
		4.5 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ	ร้อยละ	80	85	90	95	100	ผชก.(สำนักดิจิทัล)	-
		4.6 ความสำเร็จในการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	80	85	90	95	100	ผชก.(สำนักดิจิทัล)	-
		4.7 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน EA Governance & Development	ร้อยละ	80	85	90	95	100	ผชก.(สำนักดิจิทัล)	-
DT2	พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security และการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล	4.8 ความสำเร็จของแผนสร้างมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย (ISO 27001)	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รผก.(ทส)	-

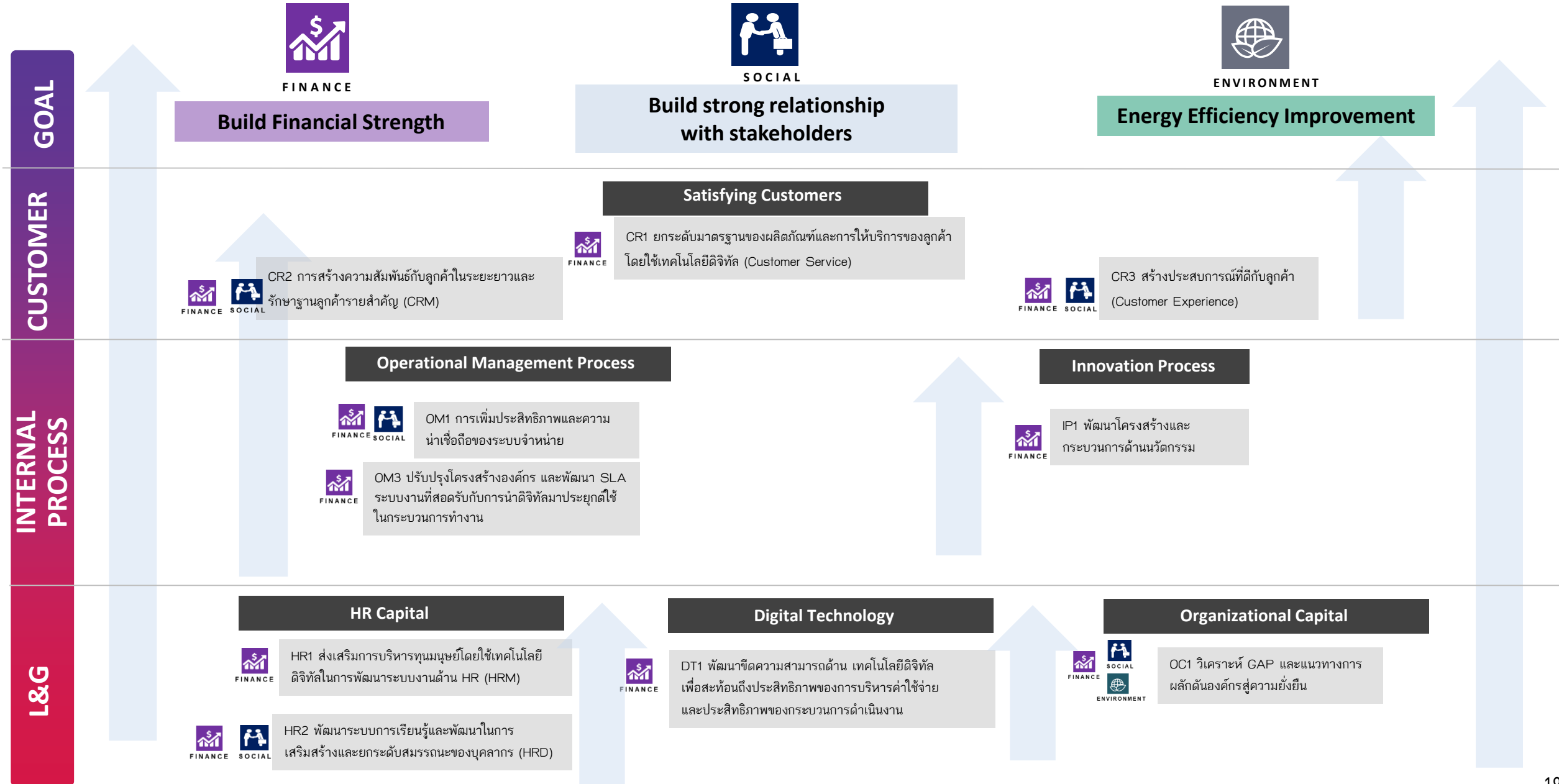


กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ	
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
Organizational Capital										
OC1	วิเคราะห์ GAP และ แนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน	4.9 คะแนนประเมิน ITA	คะแนน	50-54.99 คะแนน (ระดับ E) หรือติดอันดับ 1 ใน 4 ของ รัฐวิสาหกิจกลุ่ม พลังงาน	55-64.99 คะแนน (ระดับ D) หรือติดอันดับ 1 ใน 4 ของ รัฐวิสาหกิจกลุ่ม พลังงาน	65-74.99 คะแนน (ระดับ C) หรือติดอันดับ 1 ใน 3 ของ รัฐวิสาหกิจกลุ่ม พลังงาน	75-89.99 คะแนน (ระดับ B-A) หรือ ติดอันดับ 1 ใน 2 ของรัฐวิสาหกิจกลุ่ม พลังงาน	90-100คะแนน (ระดับ A-AA) หรือ เป็นอันดับ 1 ของ รัฐวิสาหกิจกลุ่ม พลังงาน	รผก.(ย)	-
		4.10 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:vDI)	ดัชนี	0.1075 ขึ้นไป	>0.1024 ถึง 0.1075	>0.0975 ถึง 0.1024	>0.0929 ถึง 0.0975	0.0929 ลงไป	รผก.(บริหารองค์กร)	-
		4.11 ความสำเร็จของการ ดำเนินงานด้านความ ปลอดภัยและอาชีวอนามัย	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รผก.(บริหารองค์กร)	-
		4.12 ผลการดำเนินงาน Core Business Enablers ด้าน ที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและ การนำองค์กร	คะแนน	< 1.5 คะแนน	1.5 – 1.99 คะแนน	2 – 2.49 คะแนน	2.5 – 2.99 คะแนน	≥ 3.0 คะแนน	รผก.(ย)	-
		4.13 ความสำเร็จในการบูรณาการ GRC	ระดับ	1	-	3	-	5	รผก.(ย)	-
		4.14 ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รผก.(ย)	-



กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
OC2	การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	60	70	80	90	100	รผก.(ย)	
	4.15 ร้อยละของแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มีผลการประเมินเป็นไปตามเป้าหมายของแผนงาน	ร้อยละ	60	70	80	90	100	รผก.(ย)	
	4.16 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานบูรณาการในการยกระดับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	80	85	90	95	100	รผก.(ย)	ตัวชี้วัดร่วม รผก.(ธ), รผก.(กบ), รผก. (บริหารองค์กร), รผก. (สนับสนุนองค์กร)
	4.17 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ	3.20	3.40	3.60	3.80	4.00	รผก.(ย)	ตัวชี้วัดร่วม รผก.(ธ), รผก.(กบ), รผก. (บริหารองค์กร), รผก. (สนับสนุนองค์กร)

STRATEGY MAP สายงานการไฟฟ้าภาค 4





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
มุมมอง : Goal			8							
	- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA) 🌟	ร้อยละ	2	3.47	3.59	3.71	3.83	3.95	รผก.(บ)	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	ร้อยละ	3	104	102	100	98	96	รผก.(ภ4)	- แผนบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	ล้านบาท	3	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	
มุมมอง : Customer			18							
CR 1 ยกระดับมาตรฐาน ของผลิตภัณฑ์และการ ให้บริการของลูกค้า โดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า การไฟฟ้าภาค 4	ระดับ	3	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	- CR1.1 แผนงานนำเทคโนโลยี เพื่อกำหนดและดำเนินการตาม มาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้าและ เหนือกว่าคู่แข่ง - CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart plus)
	- ความพึงพอใจลูกค้าของภาค 4 กลุ่มรายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)	ระดับ	2						รผก.(ภ4)	
	กลุ่มรายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)	ระดับ	2						รผก.(ภ4)	
	ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	ระดับ	2						รผก.(ภ4)	
	- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตาม มาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business	ร้อยละ	3	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	- CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตาม แนวทาง Doing Business : World bank



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
	- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 🌟	ระดับ	2	1	2	3	4	5	รผก.(ธ)	- CR1.4 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) - CR1.5 แผนงานพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)	- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account 🌟	ระดับ	2	4.1979	4.2479	4.2979	4.3479	4.3979	รผก.(ภ3)	- CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า - CR2.3 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey 🌟	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100	รผก.(ภ3)	- CR3.1 แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
มุมมอง : Internal Process			35							
OM 1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/ราย/ปี	4	รค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	- OM1.4 แผนงานพัฒนา Strong Grid
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	ครั้ง/ราย/ปี	4	รค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 9 กฟพ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	ครั้ง/ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากกระทรวงการคลัง					รผก.(ภ4)	
	- ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	นาท./ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่	นาท./ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 9 กฟพ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2563 (PA)	นาท./ราย/ปี	4	รอกำเป้าหมายจากกระทรวงการคลัง					รผก.(ภ4)	
	- ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	ร้อยละ	4	รอกำเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					รผก.(ภ4)	
OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับ	- ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการระดับหน่วยงาน	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100	รผก.(ย)	- OM 1.7 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) (ตัวชี้วัดร่วม)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
การนำดิจิทัลมาประยุกต์	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)	ร้อยละ	2	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก รผก.(ย)					รผก.(ก4)	(ตัวชี้วัดร่วม)
IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- การนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปใช้และสามารถสร้างรายได้/ลดรายจ่ายและจำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์/สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ★	ระดับ	3	1	2	3	4	5	รผก.(ก4)	- OM3.4 แผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Process)
มุมมอง : Learning and Growth			39							
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM) โดยใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR ★	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	รผก.(ท)	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ★	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	รผก.(ท)	(ตัวชี้วัดร่วม)
HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาในการเสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill, Up skill/Re skill ★	ร้อยละ	1	60	65	70	75	80	รผก.(ท)	(ตัวชี้วัดร่วม)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานและ Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2564

Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2564					ผู้รับผิดชอบ	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. ★	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	รผก.(ทส)	(ตัวชี้วัดร่วม)
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมิน ITA ★	คะแนน	3	0-54.99 (ระดับ E) หรือ ติดอันดับ 1 ใน 4 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	55-64.99 (ระดับ D) หรือ ติดอันดับ 1 ใน 4 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	65-74.99 (ระดับ C) หรือ ติดอันดับ 1 ใน 3 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	75-89.99 (ระดับ B-A) หรือ ติดอันดับ 1 ใน 2 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	90-100 (ระดับ E) หรือ ติดอันดับ 1 ของ รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน	อส.วก.	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:vDI) ★	ดัชนี	2	0.1075 ขึ้นไป	> 0.1024 ถึง 0.1075	> 0.0975 ถึง 0.1024	> 0.0929 ถึง 0.0975	> 0.0929 ลงไป	อส.วก.	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ขององค์กร ★	คะแนน	5	1	2	3	4	5	รผก.(ย)	(ตัวชี้วัดร่วม)
	- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ของสายงาน	คะแนน	25	1	2	3	4	5	รผก.(ภ4)	(ตัวชี้วัดร่วม)

น้ำหนักรวม = 100

- หมายเหตุ
1. เกณฑ์วัดร่วมทุกสายงาน
 2. ★ เกณฑ์วัดการดำเนินงานที่ใช้ผลการดำเนินงานตาม BSC ของ กฟภ. หรือบันทึกข้อตกลงกับกระทรวงการคลังมาเป็นผลการดำเนินงานของสายงาน
 3. สถานะ 14 ส.ค. 2563
 4. จัดทำโดย ผวบ. กวป. โทร. 5779

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
-	-	1.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)	ร้อยละ 3.95
		1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)	30,486 ล้านบาท
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	- ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) μ	ร้อยละ 3.95
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	ร้อยละ 96
		- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	รค่าเป้าหมาย (ล้านบาท)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 1 แผนงานการให้บริการธุรกิจเสริม การพัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ให้กับองค์กร	1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปี 2563 และกำหนดเป้าหมายประจำปี 2564 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง เกี่ยวกับธุรกิจเสริม	ครั้ง	-		1.00							ผวธ.ภ.4
1) 41030010 รายได้จากการขายหม้อแปลง	2. ความสามารถในการหารรายได้การให้บริการธุรกิจเสริม ปี 2564 จาก 17 บัญชี	ร้อยละ	20.00		50.00		80.00		100.00		ผวต.	กฟอ.ทท.
2) 41030990 รายได้จากการขายอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น	เป้าหมายปี 2564 ระดับ 5 **ข้อมูลขึ้นอยู่กับการจัดสรรค่ากลางจากส่วนกลาง											
3) 41031010 รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า	กฟอ.ทท. =											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	*** จบทำการ กฟผ. ปรับปรุงสายสื่อสาร											
	6. เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	ร้อยละ	20.00		40.00		70.00		100.00		ผบป.	กฟอ.ทท.
	ขาดสายสื่อสารไตรมาสก่อนหน้าที่ยังค้างชำระให้ได้ 100%											
	7. เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ											
	ขาดสายสื่อสารไตรมาสก่อนหน้า ปี 2564 ให้ได้ 100%											
	7.1 ลูกหนี้ค่าเช่าขาดสายปีแรก ของรายที่เกิดขึ้นใหม่	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผบป.	กฟอ.ทท.
	ในรอบ ปี 2564 (เกิดขึ้นในช่วง 1 พ.ย. 63 - 31 ต.ค. 64)										ผบป.	
	(**ต้องชำระเงินภายใน 45 วัน หลังจากรับใบแจ้งหนี้)											
	(**ให้เวลาติดตามกรณีนี้ค้าง 15 วัน)											
	7.2 ลูกหนี้ค่าเช่าขาดสายปีที่ 2 เป็นต้นไป ในรอบปี 2564 (รายละเอียด)	ร้อยละ	50.00		90.00		100.00		-			
	*หมายเหตุ ข้อ 7.1 , 7.2 กรณีที่มีการผิดนัดชำระเงินและส่งให้ ผกม.ดำเนินการถือว่า ยกเว้นได้											
แผนงานหลักที่ 2	แผนบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน											
	1. กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	ครั้ง	1.00		-		-		1.00			กปง.
	ของหน่วยงานภายในสายงาน											
	2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน7 ประเภท ตามมาตรการที่	ครั้ง	3.00		3.00		3.00		3.00		ทุกแผนก	กฟอ.ทท.
	ผวก. อนุมัติ เป้าหมายไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรร											
	3. สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	ครั้ง	3.00		3.00		3.00		3.00		ผบป.	กฟอ.ทท.
	4. ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน * รอกกระจายเป้าหมายจาก รผก.(ธ)											กฟต.1
	(Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง											กฟฟ.
	01 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS	ล้านบาท									ผกส.	กฟอ.ทท.
	ผลการดำเนินงาน ม.ค.-ก.ค. 2563 * หมายเหตุ ภ4 = 153.592 ลบ.											
	กฟต. 1 = 35.138 ลบ.											
	02 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS	ล้านบาท										
	ผลการดำเนินงาน ม.ค.-ก.ค. 2563 * หมายเหตุ ภ4 = 59.297 ลบ.											
	กฟต. 1 = 11.871 ลบ.											
	5. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ต.1-ต.3 ให้เป็น	ร้อยละ	93.38%		93.38%		93.38%		93.38%		ผบป.	กฟอ.ทท.
กฟอ.ทท. (หน่วย : ล้านบาท)	ไปตามค่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร(CPI-X)จำนวน 31,723 ล้านบาท											
ระดับ 5 =	เป้าหมายปี 2564 ระดับ 5 ใช้ค่าเกณฑ์ของปี 2563 ไปก่อน											
ระดับ 4 =	กฟต. 1 ระดับ 2 =769.121 ลบ. ระดับ 5= 740.048 ลบ.											
ระดับ 3 =	กฟอ.ทท ระดับ 5 ปี 2563 = 27.376 (ทท. 24.419 + ทพล. 2.957)											
ระดับ 2 =	หมายเหตุ ระดับ 2 เท่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร											
ระดับ 1 =	ระดับ 5 ใช้น้อยกว่างบที่ได้รับจัดสรร 3.78 %											
* หมายเหตุ รอกเป้าหมายจากส่วนกลาง	กรอบงบประมาณมีการปรับเปลี่ยนระหว่างปีจาก ส่วนกลาง											

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer Value Proposition

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

2.3 จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

2.4 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

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

4. เป้าหมาย
ระดับ 4.4718
ระดับ 4.4674
ระดับ 4.4561

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ											
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล											
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2563 จากระบบ PEA VOC system	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผวต. ผวบ.กฟต.1	
	1.2 วิเคราะห์มาตรฐานการให้บริการ (SLA) จากระบบ OM	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00			
	1.3 กำหนดคู่แข่ง (หน่วยงานภายใน กฟผ. หรือหน่วยงานภายนอก)	ครั้ง	1.00		-		-		-		ผวบ.กฟต.1	
	*รออนุมัติ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด		-		-		-		-		ผลต.	
	1.3 จัดทำแผนที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	ครั้ง	1.00		-		-		-		ผลต.	
	คู่แข่ง (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่				-		-		-		ผวบ.กฟต.1	
	*รออนุมัติ ฝ่ายลูกค้าและการตลาด											
	1.4 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้	ครั้ง	-		1.00		1.00		1.00		ผวบ.กฟต.1	
	ผลต. เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป		-								กฟผ.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2. มาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความความหวังของลูกค้า											ผวบ.กฟต.1
	2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟภ. กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00			ผวบ.กฟต.1
	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด (ตาม: เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 สค 2562	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00			ผวบ.กฟต.1
กฟต.1 : 14 แห่ง (กฟอ.โพธาราม,บางสะพาน,จอมบึง,ท่าแซะ,	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)											
กฟส.ท่ายาง,เขาย้อย,ปากท่อ,ทับสะแก,ดำเนินสะดวก,สวี่,บ้านลาด,	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	ร้อยละ	100.00		-		-		-			
กฟย.นางแก้ว,ด่านทับตะโก,บ้านคา)	02 กฟข. ติดตามและประเมินผล	ร้อยละ	-		100.00		-		-			
กฟอ.ทท. ได้รับการรับรอง ปี 2563	03 สปน.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง	ร้อยละ	-		-		100.00		-			
	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 80 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback	ร้อยละ	80.00		80.00		80.00		80.00		ผบป. FM	กฟอ.ทท. ผวบ.กฟต.1
	2.5 ให้สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ ผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมิน ตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback (สถานะ มกราคม - กันยายน)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผวต. FM	กฟอ.ทท. ผวบ.กฟต.1
	2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม PEA-QN04 จำนวน 400 ราย/กฟฟ./ปี (วิเคราะห์ความพึงพอใจ และแนวทางการแก้ไข ในเดือนกันยายน)	ราย	100.00		100.00		100.00		100.00		กฟย.ททล. กฟอ.ททล.	กฟอ.ทท. กฟอ.ททล.
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone 1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4) *รอกำเป้าหมายจาก คณะทำงาน PEA Smart Plus	ราย	-		-		-		-			ผบพ.กฟต.1
*รอกำเป้าหมายจาก คณะทำงาน PEA Smart Plus	1.2 จำนวนรายของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมาย ที่ กฟภ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4) 1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อมรายงานผล	ราย	-		-		-		-			ผบพ.กฟต.1
	2.แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านInternet : Customer Online Service (COS) 2.1 ติดตามการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00			ผวธ.(ภ4) ผบพ.กฟต.1

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)											
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดยให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผบพ.กฟต.1	
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่ายทั้งหมด	ร้อยละ	80.00		80.00		80.00		80.00			
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผบพ.กฟต.1	
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผบค. กฟอ.ทท.	
World Bank	World Bank										ผวบ.กฟต.1	
	01 กฟพ. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน ประเมิน จากงาน 4 ประเภท ดังนี้											
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.											
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งเตอร์											
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.											
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.											
	เป้าหมาย ทุกราย,ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด											
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.											
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งเตอร์											
แผนงานหลักที่ 6 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำ	*รอกิจกรรมและค่าเป้าหมายจาก ผลิต.										ผวบ.กฟต.1	
ฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star)												
เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.5 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย
ระดับ 4.3979
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
-ความพึงพอใจลูกค้า Key Account μ

7. เป้าหมาย
ระดับ 4.3979

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้ 1.1 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
KAM กฟอ.ทท. = 8 ราย	1.2 รายงานผลบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	ราย	1		3		3		1		ผวต.	กฟอ.ทท.
Startegic/Steamline กฟอ.ทท. = 8 ราย	กฟภ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										ผลส.	ผวบ.กฟต.2
	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ										ผลส.	ผวธ.(ภ4)
	01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ	ราย	1		3		3		1		ผวต.	กฟอ.ทท.
KAM กฟอ.ทท. = 8 ราย												
	เป้าหมาย รผก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00			ผวธ.(ภ4)
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผวต.	กฟอ.ทท.
		ราย	6.00		6.00		6.00		6.00			
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผลส.	
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้าและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผลส.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	04 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไปตามการวิเคราะห์ ความเป็นลูกค้าของ กศฟ.) เป้าหมาย กฟต.1 จำนวน ราย	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผวต.	ผวบ.กฟต.1
	05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญตาม แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่											
	01 สำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่ผวธ.(ภ4) กำหนด	ครั้ง	1.00		-		-		-		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
												กฟอ.ทท.
	02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	ครั้ง	1.00		-		-		-		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
					-		-		-			กฟอ.ทท.
	03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	ร้อยละ	-		100.00		100.00		100.00		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
			-									กฟอ.ทท.
	04 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนาทุกไตรมาส	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)	ครั้ง	-		-		1.00		-		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
			-		-				-			
	3. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต) (ไตรมาสละ 100 ราย/เขต)	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพ	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ครั้ง	1.00		-		-		-		ผลส.	ผลต.
การจัดการข้อร้องเรียน												ผวบ.กฟต.1
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."											
	01 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ทุกแผนก	กฟอ.ทท.
												ผวบ.กฟต.1
	02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 15 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ	70.00		70.00		70.00		70.00		ทุกแผนก	กฟอ.ทท.
												ผวบ.กฟต.1

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	04 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผวต.	กฟอ.ทท.
	ข้อร้องเรียน ทุกช่องทาง เป้าหมาย (ทุกไตรมาส) กฟต.1 4 ครั้ง											กฟฟ.
	3. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผวต.	กฟอ.ทท.
	ไฟตก และไฟกระพริบ											ผวบ.กฟต.1
แผนงานหลักที่ 9 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงาน ในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด	ครั้ง	1.00		-		-		-		ผลส.	ผวธ.(ก4)
	หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก)				-		-		-			
	ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า											
	2.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้รับชำระเงินและผู้รับคำร้องของ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	ครั้ง	-		1.00		-		-		ผลส.,ผพอ.	ผวธ.(ก4)
	3.อบรมเชิงปฏิบัติ พนักงาน EO และ พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของ	ครั้ง	-		1.00		-		-		ผลส.,ผพอ.	ผวธ.(ก4)
	กฟฟ.ชั้น1-3, และ กฟส.		-				-		-			ผวบ.กฟต.1
	4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น											
	ของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ											
	และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น											
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี 2563	ครั้ง	-		1.00		-		-		คณะทำงานฯ	กฟอ.ทท.
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี 2563)											ผวบ.กฟต.1
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	ครั้ง	-		1.00		-		-		คณะทำงานฯ	ผวบ.กฟต.1
	แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ก4)		-				-		-			
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ	ครั้ง	-		-		1.00		-		คณะทำงานฯ	ผวธ.(ก4)
	มอบรางวัลโดย รผก.(ก4)		-		-				-			
	04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นฯที่คะแนน ต่ำกว่า	ครั้ง	-		-		-		1.00		คณะทำงานฯ	ผวธ.(ก4)
50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		-		-		-						
5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการศูนย์งาน										FM	กฟอ.ทท.	
บริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่าน ระบบสารสนเทศ											ผวธ.(ก4)	
และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งาน บริการลูกค้า (FM)											ผวบ.กฟต.1	
01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์	ครั้ง	-		1.00		-		-		FM	กฟอ.ทท.	
งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น											และ กฟส.	
ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)												
02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ	ครั้ง	-		1.00		-		-		ผลส.	ผวบ.กฟต.1	
พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ก4)												
03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-		-		1.00		-		ผลส.	ผวธ.(ก4)	
และมอบรางวัลโดย รผก.(ก4)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	6. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4	ครั้ง	-		1.00						FM	กฟอ.ทท.
	ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น											
(เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)	01 ประเมินตนเองตามค่าเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562						-		-			
			-				-		-			
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	ครั้ง	-		1.00		-		-		คณะทำงานฯ	ผวบ.กฟต.1
	แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)											
	03 ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-		-		1.00		-		คณะทำงานฯ	ผวธ.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)								-			
	7.ประเมินKAMRของ กฟข.ตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญและคัดเลือกKAMR ดีเด่น											
	01 ประเมินตนเองตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญ (รายละเอียดของ	ครั้ง	-		1.00		-		-		KAM	กฟอ.ทท.
	เกณฑ์การคัดเลือกจะแจ้งภายหลังต่อไป)										ผลส.	กฟฟ.ชั้น 1-4
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อมแจ้งผลฯ	ครั้ง	-		1.00		-		-		ผลส.	ผวบ.กฟต.1
	03 ประกาศผลการคัดเลือก KAMR ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-		-		1.00		-		ผลส.	ผวธ.(ภ4)
			-		-				-			
แผนงานหลักที่ 10 แผนงานการพัฒนาความสัมพันธ์	*รอกิจกรรมและค่าเป้าหมายจาก ผลต.											
ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมโดยรอบ												

แผนปฏิบัติการ 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

4. เป้าหมาย

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 11 แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	1. จัดประชุมชี้แจงการบริหารจัดการลูกค้าตามแนวทาง PEA Customer Journey	ครั้ง	-			-			-			ผวธ.(ภ4)
	2. ดำเนินการตามแนวทาง PEA Customer Journey		กฟอ.หห. ไม่ต้องรายงาน								ผลส.	ผวบ.กฟต.1

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management Process
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย
กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ
ทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ
ระบบจำหน่าย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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)

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)
- ร้อยละความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องเชิงคุณภาพระบบจำหน่ายแรงต่ำในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องและครบถ้วนของหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอน และอุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS
- ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพ

เชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย

4. เป้าหมาย

2.55 ครั้ง/ราย/ปี
1.036 ครั้ง/ราย/ปี
61.20 นาที/ราย/ปี
13.364 นาที/ราย/ปี
ร้อยละ 5.26

7. เป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละเป้าหมาย
ร้อยละ 99
ร้อยละ 95
ร้อยละ 96
ร้อยละ 97
ร้อยละ 90

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 12 โครงการจัดทำแผนและติดตามการแก้ไขปัญหาความพร้อมในการจ่ายไฟของสถานีไฟฟ้าข้างเคียง กรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องดับทั้งสถานี	1. สำรวจ และจัดทำแผนความพร้อมในการจ่ายไฟ(N-1 ของสถานีไฟฟ้า)										กปบ.	
	กฟต.1 = 35 สถานี	สถานี	-		-				35.00		ผคฟ	
	2. ติดตามการแก้ไขปัญหาและรายงานผลให้เป็นไปตามแผน ไตรมาสละ 1 ครั้ง											กปบ.
	กฟต.1 = 35 สถานี	สถานี	-		-				35.00		ผคฟ	
	3. วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง กรณีทราบสาเหตุและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำเป้าหมาย 100% ของเหตุการณ์ทั้งหมด											กปบ.
	กฟต.1 = 100%	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผคฟ	
	4. การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการแก้ไขฟีดเดอร์ที่มีไฟดับบ่อย											กปบ.
	เป้าหมาย จากสถิติสูงสุด 10 วงจร/ปี กฟต.1 = 10 วงจร	วงจร	10.00		-		-		-		ผว.	
	5.รายงานผลการแก้ไขฟีดเดอร์ที่มีไฟดับบ่อย เป้าหมาย จากสถิติสูงสุด 10 วงจร/ปี											กปบ.
	กฟต.1= 10 ฟีดเดอร์	ฟีดเดอร์	-		-				10.00		ผว.	กฟพ.1-3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 13 โครงการตรวจตราระบบ	1 ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ. ชั้น1- 3 อย่างน้อย 1 แห่ง										กบข.	
จำหน่ายป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องบริเวณ	และจัดทำแผนรายละเอียดในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด										กฟฟ.1-3	
IZOZ (Inside Zero Outage Zone)	กฟต.1 = 14 พื้นที่	พื้นที่	14.00		-					ผตบ.		
หมายถึง พื้นที่ที่ไม่ต้องการให้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเขตเมือง	2. สถานีไฟฟ้า กฟต.1 = 14 สถานี	สถานี	14.00		14.00		14.00		14.00	ผตบ.		
ได้แก่ พื้นที่ที่มีโหลดสำคัญ ประเภทที่อยู่อาศัยหนาแน่น	3. สายส่ง กฟต1 = 159 วงจร-กม.	วงจร-กม.	159.00		159.00		159.00		159.00	ผตบ.		
และธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีปริมาณความต้องการใช้ไฟมาก	4. ระบบจำหน่าย กฟต1 = 19 วงจร รวม 175.99 วงจร-กม.	วงจร-กม.	175.99		175.99		175.99		175.99	ผตบ.		
และต้องการความมั่นคงในการจ่ายไฟสูง พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว	5. บำรุงรักษาอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน กฟต1 = 108 ชุด	ชุด	108.00		108.00		108.00		108.00	ผตบ.		
ที่สำคัญ หรือ อื่นๆ มีขอบเขตระบบจำหน่ายไลน์รวมรวมไลน์แยก สถานี	6. ประเมิน ติดตามผลและสรุปรายงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00	ผตบ.	กบข.	
ไฟฟ้าไลน์ย่อยเริ่มตั้งแต่สถานีไฟฟ้า รวมอุปกรณ์ภายในของแต่ละฟีดเดอร์												
รีโคลเซอร์ หรือ กรณีที่ไลน์แบบไม่มีรีโคลเซอร์คิดระยะทางไลน์แบบ												
10 กม. ไปจนถึงจุดติดตั้งติดตั้งสถานีไฟฟ้าฯ รวมไลน์แบบ และไลน์ย่อย												
หรือสายส่ง115 kV ทั้งไลน์												
แผนงานที่ 14 แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษา	1. งานตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้า											
อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า	สถานีไฟฟ้าตามวาระจำนวน.....สถานี											
om1.4	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)(ใบสั่งงาน (ZPM4))										กบข.	
	กฟต.135..... สถานี	สถานี	10.00		25.00		-		-	ผบฟ.		
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))										กบข.	
	เป้าหมาย 100% ทุกเดือน (Patrol เดือนละ 1 ครั้ง)											
	กฟอ.ท.59.4..... วงจร- กม./เดือน	วงจร-กม.	178.2		178.2		178.2		178.2	ผบป.	กฟอ.ท.	
	01.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (วงจร -กม.) (ใบสั่งงาน(ZPM4))											
	เป้าหมาย 100% /ไตรมาส											
	กฟอ.ท. ...1,058.90..... วงจร- กม./ปี	วงจร-กม./ปี	1,058.90		1,058.90		1,058.90		1,058.90	ผบป.	กฟอ.ท.	
	01.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (วงจร-กม.)											
	เป้าหมาย ZPM4=100% /ไตรมาส											
	กฟอ.ท. ...1,541.00..... วงจร- กม./ปี	วงจร-กม./ปี	1,541.00		1,541.00		1,541.00		1,541.00	ผบป.	กฟอ.ท.	
	01.4 สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (ใบสั่งงาน (ZPM4)) เป้าหมาย 100% /ครั้ง										กรส.	
	กฟอ.ท. ...134.9.....กม./ครั้ง	กม./ ครั้ง	134.9		134.9		134.9		134.9	ผบป.	กฟอ.ท.	
	01.5 สายเคเบิลใต้ดิน และสายเคเบิลใต้น้ำ กฟต.1 ...3.52..กม./ครั้ง	กม./ ครั้ง	-		-		-		3.52	ผตบ.	กฟฟ.1-3	
	02 สถิติจำนวนครั้งการทำงานของอุปกรณ์ Circuit Breaker & Recloser										กบป.	
	(Trip Reclose & Lockout) เฉพาะระบบจำหน่ายแรงสูง 22-33 kV										กบข.	
	(เปรียบเทียบสถิติฯ ในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้าโดยใช้ข้อมูลจากระบบ OMS											
	กฟต.1 ลดลง.....ครั้ง (10% จากปี 2563)	ร้อยละ	10.00		10.00		10.00		10.00	ผว.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	03 การบริหารจัดการต้นไม้											
	03.1 ตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย											
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง 100% ตามแผนงาน											
	03.1.1 ระบบสายส่ง 115 kV (ใบสั่งงาน (ZPM4))									ผตบ.	กบข.	
	กฟอ.ท.66.6..... วงจร- กม./ครั้ง	วงจร-กม./ครั้ง	-		66.6		-		66.6	ผปบ.	กฟอ.ท.	
	03.1.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (ใบสั่งงาน (ZPM4))											
	กฟอ.ท.728..... วงจร- กม./ครั้ง	วงจร-กม./ครั้ง	-		728		-		728	ผปบ.	กฟอ.ท.	
	03.1.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (ใบสั่งงาน (ZPM4))											
	กฟอ.ท.473.2..... วงจร- กม./ปี	วงจร-กม./ปี	-		473.20		-		473.20	ผปบ.	กฟอ.ท.	
	03.1.4 สายเคเบิลใยแก้วนำแสง 100%										กรส.	
	กฟอ.ท.134.9..... วงจร- กม./ครั้ง	กม./ครั้ง	-		134.90		-		134.90	ผปบ.	กฟอ.ท.	
	04 ส่องกล้องความร้อนโดยใช้กล้อง Thermal Viewer											
	04.1 สถานีไฟฟ้า 100% (ใบสั่งงาน (ZPM4)) เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง										กบข.	
	กฟต.135..... สถานี	สถานี	35.00		-		-		35.00	ผตบ.		
	04.2 ระบบสายส่ง 115 kV (ใบสั่งงาน (ZPM4)) เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 100%										กบข.	
	กฟต.1726.55..... วงจร- กม./ครั้ง	วงจร-กม./ครั้ง	726.55		-		503.80		-	ผตบ.		
	04.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)										กบข.	
	และ7MW(33 kV) หรือไลน์สำคัญ (ใบสั่งงาน (ZPM4)) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง									ผตบ.		
	กฟอ.ท.12..... ฟีดเดอร์	ฟีดเดอร์	12				-		-	ผปบ.	กฟอ.ท.	
	05 แก้ไขจุดร้อน 100% ตามผลการส่องกล้อง											
	05.1 สถานีไฟฟ้า (ใบสั่งงาน (ZPM2))										กบข.	
	กฟต.1 ...100% จากใบสั่งงาน ZPM2	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00	ผตบ.		
	05.2 ระบบสายส่ง 115 kV (ใบสั่งงาน (ZPM2))										กบข.	
	กฟต.1 ...100% จากใบสั่งงาน ZPM2	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00	ผตบ.		
	05.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)										กฟฟ.1-3	
	และ7MW(33 kV) หรือไลน์สำคัญ (ใบสั่งงาน (ZPM2))											
	กฟต.1 ...100% จากใบสั่งงาน ZPM2	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00	ผตบ.		
	06 การป้องกันระบบจำหน่ายและสายส่ง 100% ทุกไตรมาส											
	06.1 ระบบสายส่ง 115 kV. (ใบสั่งงาน (ZPM2))										กบข.	
	กฟต.1 ...100% จากใบสั่งงาน ZPM2	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00	ผตบ.	กฟฟ.1-3	
	06.1.1 ทาสีสะท้อนแสงป้องกันรถยนต์ชนเสาในจุดเสี่ยง											
	06.1.2 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์											
	06.1.3 ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัดที่ต่ำกว่ามาตรฐาน											
	06.1.4 ซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันรถยนต์ชนเสา											
	06.1.5 งานป้องกัน และซ่อมแซมสายส่ง											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	06.2 ระบบจำหน่าย 22,33 kV(ใบสั่งงาน (ZPM2))										ผตบ.	
	กฟต.1 ...100% จากใบสั่งงาน ZPM2	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผปบ.	กฟอ.ทท.
	07 ฉีดน้ำล้างลูกถ้วยและอุปกรณ์แรงสูง											กบข.
	07.1 สถานีไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (ใบสั่งงาน (ZPM2))											
	กฟต.129..... สถานี 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	สถานี	3.00		26.00		-		29.00		ผปช.	
	07.2 ระบบสายส่ง 115 kV.(วงจร-กม.) ในพื้นที่มีมลภาวะ 2 ครั้งต่อปี											กบข.
	(ใบสั่งงาน (ZPM2))											
	กฟต.196.5..... วงจร- กม. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	วงจร-กม.	96.50		-		-		96.50		ผปช.	
	07.3 ระบบจำหน่าย 22 , 33 kV(วงจร-กม.) ในพื้นที่มีมลภาวะ 2 ครั้งต่อปี											กบข.
	(ใบสั่งงาน (ZPM2))											กฟฟ.1-3
	กฟต.1300..... วงจร- กม. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	วงจร-กม.	-		300.00		-		300.00		ผปช.	
	2. สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด											
	เป้าหมาย 100% ของแผนงานทุกไตรมาส											
	01 จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง											กบข.
	ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด กฟต.152.....กฟฟ.	ร้อยละ	-		100.00		-		-		ผตบ.	
	01.1 สำรองจัดซื้อเครื่องมือด้านช่าง											กบข. กฟฟ.
	01.2 สำรองอุปกรณ์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง											กฟฟ.
	01.3 ออกตรวจรถแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องและห้องเวร											กบข.
	01.4 ซ่อมแซมบำรุงรักษา - ยานพาหนะ (รถแก้ไข)											กคค., กฟฟ.
	01.5 ซ่อมแซมบำรุงรักษา-อาคาร (ห้องแก้ไข)											กคค.,กฟฟ.
	3. ประเมินระดับคุณภาพไฟฟ้าและความเชื่อถือได้											
	01 ติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้า-ประเมินผลและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า และแนวทางแก้ไข											กบล.
	กฟต.112..... สถานี	สถานี	3.00		3.00		3.00		3.00		ผวฟ.	
	02 ตรวจสอบเหตุขัดข้องความผิดปกติทางไฟฟ้า (สถานี)											กบล.
	กฟต.1100%..... สถานี	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00			
	4. การวัดโหลดหม้อแปลงในระบบจำหน่าย (ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ.กำหนด)											
	(รายงานผลการระบบงาน SAP-PM)											
	01 ใช้โปรแกรมช่วยปรับปรุงออกแบบระบบจำหน่ายแรงต่ำ Ldcad											กฟฟ.1-3
	สำหรับนำมาใช้ในการบริหารจัดการหม้อแปลงระบบจำหน่าย											กวว.
	กฟต.1 = กฟฟ.ชั้น 1-3 100% (ไม่เกินไตรมาส 1)											
	02 หม้อแปลง 1 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) กฟอ.ทท. = ...526.....เครื่อง	ร้อยละ									ผปร.	กบล.
	เป้าหมาย 100% ของหม้อแปลงที่โหลดเกิน 80% จากโปรแกรม Ldcad										ผมม	
	กฟอ.ทท. = ...100%.... ภายในไตรมาส 1 (12 เครื่อง)	ร้อยละ	100.00								ผปบ.	กฟอ.ทท.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	03 หม้อแปลง 3 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (ใบสั่งงาน(ZPM4))											กบล.
	กฟอ.ท. = ...1,109..... เครื่อง											กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย 100% ของหม้อแปลงที่โหลดเกิน 80% จากโปรแกรม Ldcad											
	กฟอ.ท. = ...100%..... ภายในไตรมาส 1 (13 เครื่อง)	ร้อยละ	100.00								ผปบ.	กฟอ.ท.
	5. งานบำรุงรักษาหม้อแปลง (ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ.กำหนด)											
	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)											
	01 หม้อแปลงไฟฟ้ากำลังสถานีไฟฟ้า ตามวาระ 1 ครั้ง/ปี ทุกเครื่อง											กบข.
	(จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)											
	กฟต.1 =35..... เครื่อง	เครื่อง	-		35.00		-		-		ผบฟ.	
	02 ระบบจำหน่าย											
	02.1 หม้อแปลง 1 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (ใบสั่งงาน (ZPM4))											กฟฟ.1-3
	กฟอ.ท. = ...526.....เครื่อง											
	เป้าหมาย 30% ของหม้อแปลงทั้งหมด											
	กฟอ.ท. = ...157.....เครื่อง	เครื่อง	71		154		157		-		ผปบ.	กฟอ.ท.
	02.2 หม้อแปลง 3 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (ใบสั่งงาน (ZPM4))											กฟฟ.1-3
	กฟต.1 = ...1,109..... เครื่อง											
	เป้าหมาย 50% ของหม้อแปลงทั้งหมด											
	กฟต.1 =555..... เครื่อง	เครื่อง	117		361		555		-		ผปบ.	กฟอ.ท.
แผนงานที่ 16 แผนงานปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร	1. งานตรวจสอบ และบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ตามวาระ											
om1.4	01 เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสาร 100% กฟต.1535..... ชุด	ชุด	-		-		190.00		345.00		ผรอ.	กรส.
	02 อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงาน 100% กฟต.131..... ชุด	ชุด	-		-		31.00		-		ผรส.	กรส.
	03 อุปกรณ์สื่อสารความเร็วสูง 100%											กรส.
	กฟต.1251..... ชุด (SDH/FOM = 125, DWDM = 39,IP Access =87ชุด)	ชุด	-		181.00		87.00		52.00		ผสร.	
แผนงานหลักที่ 17 การจัดระเบียบสายสื่อสาร	1. การจัดระเบียบสายสื่อสารของ กฟภ. ตามเส้นทางวิกฤตการพาดสายสื่อสาร											กบล.
	โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. (ระยะที่ 2)											กฟฟ.1-3
	กฟต.1 เส้นทาง (100% ของแผนงาน)	ร้อยละ	-		-		-		100.00		ผธท	
แผนงานหลักที่ 18 โครงการบริหารจัดการเชิงบูรณาการเพื่อความมั่นคงในการจ่ายไฟ	1.จัดทำแผนเพื่อปรับปรุง ค่าSAIFI SAIDI ในพื้นที่ที่มีค่าสถิติสูงสุดในปี 2563(รวมสังกัด)											กปบ.
เสริมสร้างความมั่นคงในการจ่ายไฟ	กฟต.13 กฟฟ.	กฟฟ.	3.00		-		-		-		ผว	กบข.
												กฟฟ.
	2. สรุปผลการดำเนินงาน											กปบ.
	กฟต.13 กฟฟ.	กฟฟ.	-		-		-		3.00		ผว	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 19 โครงการจ่ายไฟวงจรว่าง	1. สำรวจ และจัดทำแผนใช้งานวงจรว่างที่ไม่ได้ใช้งาน										กปบ.	
เพิ่มเติมเพื่อเพิ่ม ความมั่นคงและลดจำนวน	กฟต.1 = 4 วงจร	วงจร	-		1.00		2.00		1.00		ผว.	
วงจรที่ไม่ได้จ่ายไฟ												
	2. ก่อสร้าง และจ่ายไฟให้เป็นไปตามแผนไตรมาสละ 1 ครั้ง										กกด	
	กฟต.1 = วงจร	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		กปบ.	
	แผนงานของ กกด. ในส่วนของ กปบ. ดำเนินการจ่ายไฟหลังก่อสร้างแล้วเสร็จ											
แผนงานหลักที่ 20 โครงการการควบคุมระยะไกล	1. งานตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ติดตั้งใช้งานแล้วตามวาระ											
ของสวิตช์ RCS ที่มีความพร้อมสามารถ	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)											
ควบคุมได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวน	01 FRTU (ใบสั่งงาน (ZPM4))										กบข.	
RCS ที่มี	กฟต.1 = 431 ชุด	ชุด	-		147.00		142.00		142.00		ผบอ.	
	02 อุปกรณ์ RCS (ใบสั่งงาน (ZPM4))										กบข.	
	กฟต.1 = 311 ชุด	ชุด	-		150.00		161.00		-		ผบอ.	
	03 Mar Master (ใบสั่งงาน (ZPM4))										กรส.	
	กฟต.1 = 24 ชุด	ชุด	-		24.00		-		24.00		ผรอ.	
	04 Mar Remote (ใบสั่งงาน (ZPM4))										กรส.	
	กฟต.1 = 431 ชุด	ชุด	242.00		189.00		-		-		ผรอ.	
	2. งานทดสอบความพร้อมใช้ FRTU ที่ติดตั้งเพิ่มเติม										กบข.	
	ให้มีค่าความพร้อมใช้ไม่น้อยกว่า 90% ก่อนนำเข้าใช้งาน										กปบ.	
	กฟต.1 = 21 ชุด (Cellular)	ชุด	10.00		11.00		-		-		ผรอ.	
	3.สรุปรายงานผลและเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการ										กบข.	
	ดำเนินการตามข้อ 1-2 ทุกไตรมาส	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผรอ.	
											ผบอ.	
แผนงานหลักที่ 21 โครงการประสานงาน	1. ประสานงาน ติดตามและสรุปรายงานผลการขอจัดสรร FRTU										กปบ.	
และติดตามการขอจัดสรร FRTUเพิ่มเติม	ทุกไตรมาส											
เพื่อทำ SF6 ให้เป็น RCS โดยไม่ต่ำกว่า	กฟต.1 = 300 ชุด (คปค)	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		ผว.	
Planning Criteria คือ 2.5 ชุด / วงจร												
แผนงานหลักที่ 22 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย	1. ดำเนินการตามมาตรการแผนปฏิบัติด้าน Technical Losses											
(Technical / Non-Technical)	1.1 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน										กปบ.	
ตามที่ กฟ.กำหนด	1.1.1 ชั่วคราว กฟต.1 = สถานี	สถานี	-		-		-		-			
om1.7	1.1.2 ถาวร (ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ)										กปบ.	
	กฟต.1 = 1 สถานี (ปะทิว)	สถานี	1.00		-		-				ผว.	
	1.2 การตัดจ่ายไฟใหม่ ระบบ 22/33 เควี										กปบ.	
	กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์ (RBC05,RBC08,RBC10,ปะทิว)	ฟีดเดอร์	1.00		1.00		1.00		1.00		ผว.	
	1.3 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี										กว.(ผปร.),กกด	
	กฟต.1 = 20 วงจร-กม.	วงจร-กม.	-		5.00		5.00		10.00		ผปร.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	1.4 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เครือ Unbalance เกินกว่า 10%											
	1.4.1 ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV)และ 7 MW (33 kV)										กบป.	
	กฟต.1 = 12 ฟีดเดอร์	ฟีดเดอร์	3.00		3.00		3.00		3.00		ผว.	กฟฟ. 1-3
	1.4.2 วงจรที่มี VSPP กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	ฟีดเดอร์	1.00		1.00		1.00		1.00		ผว.	กฟฟ. 1-3
	1.5 ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย											กบป.
	เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร											กฟฟ. 1-3
	1.5.1 แบบ Fixed กฟต.1 = 1,500 kvar	kvar	300.00		600.00		300.00		300.00		ผว.	
	1.5.2 แบบ Switching กฟต.1 = 6,000 kvar	kvar	-		3,000.00		1,500.00		1,500.00		ผว.	
งานบำรุงรักษา	1.6 อื่นๆ											กบข.
ใช้งบค่าเดียวกับงบจากงานบำรุงรักษา	1.6.1 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบจำหน่าย											กฟฟ.1-3
	- สถานีไฟฟ้า											
	- สายส่ง											
	- ระบบจำหน่าย											
	1.6.1.1 สถานีไฟฟ้า											กบข.
	กฟต.1 = 35 สถานี	สถานี	15.00		20.00		-		-		ผตบ.	
	1.6.1.2 สายส่ง											กบข.
	กฟต.1 = 726.55 วงจร-กม.	วงจร-กม.	726.55		-		503.80		-		ผตบ.	
	1.6.1.3 ระบบจำหน่าย											กฟฟ.1-3
	กฟต.1 = 219 ฟีดเดอร์	ฟีดเดอร์	195.00		24.00		-		-		ผตบ.	
	1.6.2.1 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เครือ ที่หลุดจากระบบให้สามารถใช้งานได้											กบข.
	กฟต.1 = 100%(.....ชุด)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00			
	1.6.2.2 การแก้ไขคาปาซิเตอร์ 22/33 เครือ ในสถานีไฟฟ้าที่ผิดปกติให้สามารถใช้งานได้											กบข.
	กฟต.1 = 100%(.....สถานี)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00			
	1.7 การคำนวณ Technical Loss ปีละ 2 ครั้ง											กบป.
	ตามบันทึกเลขที่ กจพ.394/2560 ลว. 26 พ.ค.2560 ตามที่เกิดขึ้นจริง											
	กฟต.1 = 35 สถานี	ครั้ง	-		1.00		-		-		ผว.	
	1.8 การวิเคราะห์ Technical Loss แยกตามระดับแรงดัน											กบป.
	และจัดทำแผนแก้ไข (อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ฟีดเดอร์/เขต) กฟต.1 = 4 ฟีดเดอร์	ฟีดเดอร์	1.00		1.00		1.00		1.00		ผว.	
	1.9 หม้อแปลงจำหน่าย											
	1.9.1 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (100% จากการใช้ Ldcad)											กวว.(ผปร.)
	กฟต.1 = 400 เครื่อง (100% จากโปรแกรม Ldcad)	ร้อยละ	25.00		25.00		25.00		25.00		ผปร.	กฟฟ.1-3
	1.9.2 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม											กวว.(ผปร.)
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (100% จากการใช้ Ldcad)											กฟฟ.1-3
	กฟต.1 = เครื่อง (100% จากโปรแกรม Ldcad)	ร้อยละ					100.00				ผปร.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	1.9.3 ติดตั้ง/ปรับปรุงหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ										กวว.(ผปร.)	
	(เครื่อง) กฟต.1 = 150 เครื่อง	เครื่อง	30.00		40.00		40.00		40.00		ผปร.	กฟฟ.1-3
	1.10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ											
	1.10.1 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)											กวว.(ผปร.)
	กฟต.1 = 60 วงจร-กม.	วงจร-กม.	10.00		15.00		15.00		20.00		ผปร.	กฟฟ.1-3
	1.10.2 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)											กวว.(ผปร.)
	กฟต.1 = 80 วงจร	วงจร-กม.	20.00		20.00		20.00		20.00		ผปร.	กฟฟ.1-3
	1.10.3 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย											กวว.(ผปร.)
	กฟต.1 = 25 วงจร-กม.	วงจร-กม.	5.00		7.00		8.00		5.00		ผปร.	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											กบล.,กชข.
	เป้าหมาย NL1 : 2.5 คะแนน ขึ้นไป ทุก กฟฟ.1-3 รวมสังกัด											กฟฟ.1-3
	กฟต.114.....กฟฟ	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.1.1.2 สำรองและปรับปรุงอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ ที่มีสภาพเอียง											กบล.
	ชำรุด เสื่อมสภาพ หรือไม่ปลอดภัยเป้าหมาย NL1 : 2.5 คะแนน ขึ้นไป ทุก กฟฟ.1-3 รวมสังกัด											กฟฟ.1-3
	กฟต.114.....กฟฟ.	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.1.2 มิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่											
	2.1.2.1 มิเตอร์ AMR ดำเนินการตามใบสั่งงานจากระบบ AMR Monitor System											กบล.
	เป้าหมาย KPI (AMR) 3 คะแนนขึ้นไป											กฟฟ.1-3
	กฟต.1100%... ตามใบสั่งงาน (กฟอ.ทท. 231 เครื่อง)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.1.2.2 มิเตอร์ TOU เป้าหมาย 100%	ร้อยละ	30.00		30.00		30.00		10.00			
	กฟอ.ทท.604.....เครื่อง	เครื่อง	181		181		181		61		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.1.2.3 มิเตอร์เพิ่มลดมากกว่า 25% เป้าหมาย 100%											กชข., กบล.
	กฟต1100%.....เครื่อง	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.2 การตรวจสอบและแก้ไขมิเตอร์ที่มีสภาพผิดปกติที่ได้รับรายงานจากผู้อ่านหน่วย											
	เป้าหมาย NL2 : 4 คะแนน ขึ้นไป ทุก กฟฟ.1-3 รวมสังกัด											กฟฟ.1-3
	กฟต.114.....กฟฟ.	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.3 การตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ (ภายใน 1 ปี)											
	2.3.1 มิเตอร์แรงสูง 115 เควี											กบล.
	เป้าหมาย 100% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง											กฟฟ.1-3
	กฟอ.ทท.1.....เครื่อง	ร้อยละ	-		50.00		-		50.00		ผมต.	กฟอ.ทท.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2.3.2 มิเตอร์แรงสูง 22/33 เควี											กบล.
	เป้าหมาย 100% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง	ร้อยละ	30.00		30.00		30.00		10.00			
	กฟอ.ทท.219.....เครื่อง	เครื่อง	66		66		66		21		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.3.3 มิเตอร์ประกอบซีทีแรงต่ำ											กบล.
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง											กฟฟ.1-3
	กฟอ.ทท.193.....เครื่อง	ร้อยละ	30.00		30.00		30.00		10.00			
	2.3.4 มิเตอร์แรงต่ำ	เครื่อง	57		57		57		22		ผมต.	กฟอ.ทท.
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 30% ของจำนวนมิเตอร์ที่ติดตั้ง											กฟฟ.1-3
	กฟอ.ทท.23,736.....เครื่อง	ร้อยละ	30.00		30.00		30.00		10.00			
	หมายเหตุ: การนับจำนวนการตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ	เครื่อง	7,221		7,221		7,221		2,406		ผมต.	กฟอ.ทท.
	สามารถนำผลการตรวจสอบจากกิจกรรมอื่น ๆ มานับรวมเป็นผลงาน											
	ในการตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระได้											
	2.4 การตรวจสอบมิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดการใช้ไฟฟ้า											
	และที่มีประวัติการละเมิดฯ ซ้ำซ้อน											
	2.4.1 กิจกรรมบันทึกผลการตรวจสอบมิเตอร์ กรณีละเมิดฯ											กบล.
	และสถานการณ์ดำเนินการด้านคดีในโปรแกรม U_Cube											กฟฟ.1-3
	กฟต.1 100% ทุกสาย	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผمم	
	2.4.2 มิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิด											กบล.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง	ร้อยละ	-		50.00		-		50.00		ผمم	กฟฟ.1-3
	กฟอ.ทท.221.....เครื่อง (100%)	เครื่อง			110				110		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.4.3 มิเตอร์ที่มีประวัติการละเมิดฯ											กบล.
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง											กฟฟ.1-3
	กฟอ.ทท.3.....เครื่อง (100%)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ผมต.	กฟอ.ทท.
	2.5 การสำรวจและตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ และไฟฟ้าหลวง											
	กรณีติดตั้งมิเตอร์และเหมาะสม											
	2.5.1 สำรองจุดติดตั้งดวงโคมเหมาะสมไฟฟ้าสาธารณะ											กบล.,กชข.
	และประเมินหน่วยการใช้ไฟฟ้าให้ถูกต้องครบถ้วน											กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 100%											
	กฟต.1จุด (100%)	ครั้ง	1.00		-		-		-			
	2.5.2 ตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย											กบล.
	พร้อมใช้และวัดค่าการใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง											กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 100%											
	กฟต.1เครื่อง(100%)	ร้อยละ	30.00		30.00		30.00		10.00		ผمم	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2.6 การตรวจสอบมิเตอร์อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ เช่น ตู้โทรศัพท์											
	สาธารณะ Wifi CCTV และอื่น ๆ กรณีติดตั้งมิเตอร์และเหมาจ่าย											
	2.6.1 สำรวจุดติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ และประเมินหน่วย										กบล.,กชข.	
	การใช้ไฟฟ้าให้ถูกต้องครบถ้วน (เหมาจ่าย) เป้าหมาย 100%										กฟฟ.1-3	
	กฟต.1100 % (อุปกรณ์ที่ต่อฟ่วง)	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00			
	2.6.2 ตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย										กบล.	
	พร้อมใช้และวัดค่าการใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง เป้าหมาย 100%										กฟฟ.1-3	
	กฟต.1เครื่อง(100%)	ร้อยละ	30.00		30.00		30.00		10.00	ผมม		
	2.7 การลดหน่วยสูญเสียของสถานีไฟฟ้า ตาม กฟฟ.ที่เลือกเข้าร่วมโครงการ											
	2.7.1 การลดหน่วยสูญเสียในแต่ละสถานีไฟฟ้า										คณะทำงาน	
	กฟต.1 = 1 สถานี	สถานี	1.00		1.00		1.00		1.00			
	2.7.2 สำรวความต้องการการใช้งานสำหรับติดตั้งมิเตอร์ ซีที. วีที.										กบล.	
	จุดแบ่งแดนในแต่ละ กฟข. เป้าหมาย NL3 วัดตามกิจกรรม										กฟฟ.1-3	
	กฟต.1เครื่อง(100%)	ร้อยละ	-		-		-		100.00	ผมม		
	2.7.3 การติดตั้งและตรวจสอบและบำรุงรักษามิเตอร์แบ่งแดน เป้าหมาย NL3 วัดตามกิจกรรม										กบล.	
	กฟต.1เครื่อง(100%)	ร้อยละ	-		-		100.00		-			
	2.7.4 การสร้างแผนงานและดำเนินกิจกรรมลดหน่วยสูญเสีย ในวงจรไฟฟ้า										กวว.(ผปร.),กบล.	
	ที่มีหน่วยสูญเสียสูง เป้าหมาย NL3 วัดตามกิจกรรม กฟต.11..... ฟิตเตอร์	ฟิตเตอร์	-		-		-		1.00	ผปร.	กฟฟ.1-3	
	2.8 การตรวจสอบมิเตอร์ประกอบซีที. แรงต่ำ และมีเตอร์ประกอบซีที. วีที.แรงสูง										กบล.	
	ในกรณีติดตั้งใหม่ให้ครบถ้วนทุกราย เป้าหมาย ภายใน 30 วันหลังจ่ายไฟฟ้า										กฟฟ.1-3	
	กฟต.1100%.....เครื่อง	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00			
	2.9 การอบรมการตรวจสอบมิเตอร์ และการประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ป้องกันการละเมิดฯ											
	2.9.1 การอบรมพนักงานตรวจสอบมิเตอร์/ตรวจสอบหน่วย										กบล.	
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กฟต11...ครั้ง.....	ครั้ง	-		1.00		-		-	ผบป.	กฟอ.ทท.	
	2.9.2 การอบรม พบข. ควบคุมผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ /ตรวจสอบหน่วยรายย่อย									ผมต.	กชข.	
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กฟต11...ครั้ง.....	ครั้ง	-		1.00		-		-	ผบป.	กฟอ.ทท.	
	2.9.3 การอบรมพนักงานอ่านหน่วย										กบญ.	
	เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กฟต.11.....ครั้ง	ครั้ง	1.00		-		-		-	ผมต.	กฟอ.ทท.	
	2.9.4 การประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ป้องกันการละเมิดฯ										กอก.	
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟอ.ทท.4.....ครั้ง	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00	ผวด.	กฟอ.ทท.	
แผนงานหลักที่ 23 แผนงานติดตามและ	1 นำผลจากการวัดโหลดหม้อแปลง (จากแผนงานที่ 14.4) มาจัดทำแผน	ร้อยละ					100.00				กฟฟ.1-3	
แก้ไขปัญหไฟตก OM 1.8												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 24 แผนงานติดตาม	1. ปิดงานตามแผนเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์เสื่อมสภาพ (MS2000/MR2000)										กบษ.	
และแก้ไขปัญหาไฟดับ OM 1.9	1.1 งานก่อนปี 2563 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	80.00		100.00		100.00		100.00		ผตบ. กฟฟ.	
	1.2 งานปี 2563 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	50.00		70.00		80.00		100.00		ผตบ. กฟฟ.	
	1.3 งานปี 2564 ปิดได้ร้อยละ 80 (คิดจำนวนหมายเลขงานที่ได้รับจัดสรรงบถึง มี.ค.)	ร้อยละ			50.00		70.00		80.00		ผตบ. กฟฟ.	
แผนงานที่ 25 ติดตาม Data Cleaning	1. การปรับปรุงความถูกต้อง และครบถ้วนข้อมูลมิเตอร์ในฐานะข้อมูลระบบ GIS										กวว.(ผพร.)	
ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ om 2.10	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99										กฟฟ.1-3	
	กฟต.1 = 99 %	ร้อยละ	99.00		99.00		99.00		99.00		ผพร.	
	2. การปรับปรุงความถูกต้องเชิงคุณภาพระบบจำหน่ายแรงต่ำในฐานะข้อมูลระบบ GIS										กวว.(ผพร.)	
	เป้าหมาย ร้อยละ 95										กฟฟ.1-3	
	กฟต.1 = 95 %	ร้อยละ	95.00		95.00		95.00		95.00		ผพร.	
	3. การปรับปรุงความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูล										กวว.(ผพร.)	
	ระบบ GIS เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 96										กฟฟ.1-3	
	กฟต.1 = 96 %	ร้อยละ	96.00		96.00		96.00		96.00		ผพร.	
	4. การปรับปรุงความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลอุปกรณ์ตัดตอนและ										กวว.(ผพร.)	
	อุปกรณ์ป้องกันในฐานข้อมูลระบบ GIS เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99										กปป.	
	กฟต.1 = 99 %	ร้อยละ	99.00		99.00		99.00		99.00		กฟฟ.1-3 ผพร.	
	5. การปรับปรุงคุณภาพข้อมูลเชิงตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS										กวว.(ผพร.)	
	เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย										กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ.(1-3) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90											
	กฟต.1 = 90 %	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		ผพร.	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ Operation Management SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่าย กระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของ ทุกระบบงาน	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำ ดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 3.9 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการณระดับหน่วยงาน 3.10 ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล 3.11 ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย ร้อยละ 100 ร้อยละ 100 X-10% ล้านบาท
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OM3 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และพัฒนา SLA ระบบงานที่สอดคล้องกับการนำ ดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน โดยบูรณาการณระดับหน่วยงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)	7. เป้าหมาย ร้อยละ 100 รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 26 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม	1. ทบทวนกระบวนการ/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง									ผบค.	กฟอ.ทท.	
SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	(Gap Analysis) เพื่อกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & QA										คณะทำงาน	
	for SLA กำหนดแนวทางและแผนการ ดำเนินงาน SLA & QA for SLA										ทุกระดับ	
	1.1 ทบทวนกระบวนการทำงานที่ผ่านมา/วิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง	ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	(Gap Analysis)											
	1.2 กำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน SLA & QA for	ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	SLA ตามระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) ของ กฟภ.											
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ											
	2.1 สื่อสาร/ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และ	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00	ผบค.	กฟอ.ทท.	
	บูรณาการกระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ										ทุกระดับ	
	(Key Work Process)ในระบบงานของ กฟภ.											
	2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ/จัดทำ/											
	ปรับปรุงข้อตกลงฯให้สอดคล้องกับตัววัดในกระบวนการ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน											
	ตามกระบวนการใน Value Chain ของ กฟภ.											
	3. ประสานการดำเนินงาน/ติดตามการดำเนินงานเพื่อการบูรณาการ	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00	ผบค.	กฟอ.ทท.	
	กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ											
	4. สรุปข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการ	ครั้ง	-		-		-		1.00	ผบค.	กฟอ.ทท.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	กำกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพบริการ กฟผ.											
	5. รายงานผล/ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานที่มีการบูรณาการ ของหน่วยงานต่าง ๆ ตามกระบวนการที่สำคัญ	ครั้ง	-		-		-		1.00		ผบค.	กฟอ.ทท.
แผนงานหลักที่ 27 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการ ดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes)	1. กำหนดแนวทางและสื่อสาร ถ่ายทอดให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติ											
	เป็นมาตรฐานเดียวกัน											
	เป้าหมาย ไตรมาส 1	ครั้ง	1.00		-		-		-			คณะทำงาน
												สายงาน
	2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner)	ครั้ง	-		1.00		-		-			คณะทำงาน
	ทบทวนกระบวนการตาม Key Work Process และ SLA											สายงาน
	เป้าหมาย ก.พ. - เม.ย.											
	3. กำหนดเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในกระบวนการ/การปรับลด	ครั้ง	-		1.00		-		-			คณะทำงาน
	ขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน											สายงาน
	เป้าหมาย ก.พ. - เม.ย.											
	4. คำนวณต้นทุนกิจกรรมก่อน (As Is) และหลัง (To be) ปรับเปลี่ยน	ครั้ง	-		1.00		-		-			คณะทำงาน
	กระบวนการ หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนกระบวนการ											สายงาน
	เป้าหมาย เม.ย.-มิ.ย.											
	5. วิเคราะห์/สรุปสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)	ครั้ง	-		-		1.00		-			คณะทำงาน
	พร้อมต้นทุนกระบวนการ (บาท) ให้ สายงานยุทธศาสตร์											สายงาน
	เป้าหมาย ก.ค.-ส.ค.											
	6.สรุปรายงานผลต้นทุนกิจกรรม x เพื่อใช้เป็นฐานการ	ครั้ง	-		-		1.00					คณะทำงาน
	คำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานปี 2564 (OPEX)											สายงาน
	เป้าหมาย ก.ย.-ต.ค.											
แผนงานที่ 28 แผนงานการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	1. พนักงานทุกคน เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ครบ 100%	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		ทุกแผนก	กฟอ.ทท.
	กฟอ.ทท. = 100%											สรก.(ภ4)
	หมายเหตุ : ไม่นำเอกสารที่ต้องรอดันฉบับ (ในระบบฯ แสดงเอกสารเป็นสีฟ้า											ฝวธ.(ภ4)
	มาคำนวณ											

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Operation Management Process
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า
โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM4.1 แผนงานการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า กฟภ.

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.9 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน
Asset Management Roadmap

4. เป้าหมาย
ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM4.1 แผนงานการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า กฟภ.

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
3.13 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน
Asset Management Roadmap

7. เป้าหมาย
ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานที่ 29 แผนปีดำเนินงานก่อสร้าง	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		70.00		80.00		100.00		ผกส.	กฟอ.ทท.
											ผปป.	
	2. งานปี 2562 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจํานวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	50.00		70.00		80.00		100.00		ผปป.	
	3. งานปี 2563 ปิดได้ร้อยละ 80 (คิดจํานวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	30.00		50.00		70.00		80.00			
	4. งานปี 2564 ปิดได้ร้อยละ 60 (คิดจํานวนหมายเลขงาน)	ร้อยละ	20.00		40.00		50.00		60.00			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Innovation Process

SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย

ทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

IP1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

ใช้ และสามารถสร้างรายได้/ลดรายจ่ายและ
จำนวนนวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิง
พาณิชย์/สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
ลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง/พัฒนา
กระบวนการ

4. เป้าหมาย

จำนวน 2

ระดับ 5

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปใช้
และสามารถสร้างรายได้/ลดรายจ่ายและจำนวน
นวัตกรรมที่ลดรายจ่าย/สร้างรายได้เชิงพาณิชย์/

7. เป้าหมาย

ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564				ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย		
แผนงานหลักที่ 30 งานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัย	1. คัดเลือกงานวิจัยนวัตกรรม(จำนวนชิ้น)	ชิ้น	-	-	-	1.00		ผวธ(ภ4)
ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ	รอ ผวพ กำหนด พิจารณาคัดเลือกผลงาน วิจัย/สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม							
ขององค์กร	/กระบวนการในระดับ สายงานการไฟฟ้าภาค 4		กฟอ.หห. ไม่ต้องรายงาน					
	2.สรุปรายงานผลการคัดเลือก ให้ฝ่ายวิจัยและ พัฒนาระบบไฟฟ้า(ผวพ.),	ครั้ง	-	-	-	-		ผวธ(ภ4)
	สายงานวางแผน และพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว.)							
แผนงานหลักที่ 31 งานส่งเสริม วิจัย พัฒนา	1.จัดทำแผนและกำหนดโครงสร้างด้าน นวัตกรรม (ครั้ง)	ครั้ง	1.00	-	-	-		กอก.,กฟต1
นวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล	2.ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลงานวิจัย	ครั้ง	1.00	-	1.00	-		คณะกรรมการ
	สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมกระบวนการของ กฟข. (ครั้ง)							กฟข.
	3.จัดประกวดผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม กระบวนการ เพื่อคัดเลือก	ครั้ง	-	-	1.00	-		กฟต.1
	ผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม กระบวนการ และสรุปผล (ครั้ง)		กฟอ.หห. ไม่ต้องรายงาน					โดย กฟต.3
	4.นำนวัตกรรมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ	ชิ้น	-	1.00	-	-		คณะกรรมการ
	TRL3 ขึ้นไป มาขยายผล กฟข. ละ 1 ชิ้นงาน							กฟข.
	5.สรุปรายงาน ประเมินผลการดำเนินการประจำปี (ครั้ง)	ครั้ง	-	-	-	1.00		คณะกรรมการ

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
HR Capital

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4.2 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อ ร้อยละ 100
ขีดความสามารถของบุคลากร4.3 Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพั ร้อยละ 80
New-skill Up-skill/Re-skill

4. เป้าหมาย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพั ร้อยละ 80
New-skill Up-skill/Re-skill

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565				ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย		
แผนงานหลักที่ 32								
HR2.1 แผนงานการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	รอแผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฝพบ.							
			กฟอ.หห. ไม่ต้องรายงาน					
แผนงานหลักที่ 33								
HR2.2 แผนงานพัฒนาการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ	รอแผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฝพบ.							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564		ด้าน Learning & Growth	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ Digital Technology Enabler for Development and Growth SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วย ทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	4.4 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. 4.5 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน การยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ 4.6 ความสำเร็จในการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแล ที่ดีและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4.7 ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน EA Governance & Development	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.	ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565				ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		
			เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย		
แผนงานหลักที่ 34	รอแผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รพภ.(ย) กับ รพภ.(ทส)							
DT1.3 แผนงาน การบริหารจัดการข้อมูล (Data Management: Data Analytic)								
แผนงานหลักที่ 35			กฟอ.หห. ไม่ต้องรายงาน					
DT2.1 แผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทาง เทคโนโลยีดิจิทัล	งานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตาม มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013							
	- รักษาสภาพ (Surveillance Audit) ใบรับรอง ISO/IEC 27001 ครั้งที่ 1 สำหรับ กฟต.1							
	- ประชุมเตรียมความพร้อมรักษาสภาพหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	1.00		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
Organizational Capital
SO1 Sustainability & Good Governance
ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน
องค์กรสู่ความยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน
องค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
4.9 คะแนนประเมิน ITA

4.10 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:vDI)
4.11 ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัย
และอาชีวอนามัย
4.12 ผลการดำเนินงาน Core Business Enablers
ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
4.13 ความสำเร็จในการบูรณาการ GRC
4.14 ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับความยั่งยืน
4.15 ร้อยละของแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
ที่มีผลการประเมินเป็นไปตามเป้าหมายของแผนงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- คะแนนประเมิน ITA

- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling
Injury Index:vDI)
- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน)
ขององค์กร
- ระบบประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน)
ของสายงาน

4. เป้าหมาย
คะแนน 90-100 (ระดับA-AA หรือเป็น
อันดับ 1 ของรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน
ดัชนี 0.0929
ร้อยละ 100

≥3 คะแนน

ระดับ 5
ร้อยละ 100
ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย
คะแนน 90-100 (ระดับA-AA หรือเป็น
อันดับ 1 ของรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพลังงาน
ดัชนี > 0.0929 ลงไป

คะแนน 5

คะแนน 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565								ผู้รายงาน	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ข้อมูล (แผนก)	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 36 โครงการยกระดับคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	- แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เป็นจุดอ่อน - ดำเนินการตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน (Internal Integrity & Transparency Assessment) ตามที่ปช.กำหนด - ดำเนินการตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (EXternal Integrity & Transparency Assessment) ตามที่ปช.กำหนด - ดำเนินการตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity & Transparency Assessment) ตามที่ปช.กำหนด	- ดำเนินการภายในไตรมาสที่ 4/2562 ครั้ง	-		1.00		-		1.00			สรก.(ภ4)
												กฟต.1
		ครั้ง	-		1.00		-		-			สรก.(ภ4)
												กฟต.1
		ครั้ง	-		1.00		-		-			สรก.(ภ4)
												กฟต.1
แผนงานหลักที่ 37 แผนงานการยกระดับการดำเนินงาน	1. ดำเนินการเพื่อการตรวจรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัย											สรก.(ภ4)
เรื่องความปลอดภัยในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล	และความปลอดภัย (มอก.18001)											
	- การตรวจประเมิน Internal Audit ปีละ 1 ครั้ง (กฟข.ละ 1 แห่ง)											กฟต.1
	2.ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัย และอาชีวอนามัย											สรก.(ภ4)
	(ISO45001) สายงานละ 1 แห่ง											กฟต.1

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565								ผู้รายงาน ข้อมูล (แผนก)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	- เตรียมการเพื่อขอการรับรองระบบการจัดการ อาชีวอนามัย											
	และความปลอดภัย (ISO45001) (รอแผนที่ชัดเจนจาก กฟภ.)											
แผนงานหลักที่ 38 แผนงานจัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA-SMS)	1. แผนการดำเนินงานตามระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.										กปภ. และ	
	(PEA Safety Management System: PEA-SMS)										กฟต.1	
	- จัดทำแผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ครั้ง	1.00		-		-		-		จป.(ว) กฟอ.ทท.	
	ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ PEA-SMS											
	- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		กปภ.	
	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน										สรภ.(ภ4)	
	2. ตรวจสอบประเมินเพื่อรับรองหน่วยงานที่ดำเนินการตาม	ครั้ง	1.00		1.00		-		-		กปภ.	
	PEA-SMS ตามหลักเกณฑ์ประเมินรับรองที่กำหนด										กฟต.1	
	- ประชุมพิจารณาหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน รับรอง PEA-SMS										และหน่วยงาน	
	- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินย่อยรับรอง PEA-SMSและแผนการดำเนินงาน	ครั้ง	-		-		1.00		-		ที่เกี่ยวข้อง	
	- คณะกรรมการตรวจประเมินรับรอง PEA-SMS แต่ละเขต รวบรวมข้อมูลและตรวจประเมิน รับรองการไฟฟ้าที่ผ่านเกณฑ์	ครั้ง	-		-		1.00		-			
	- ขออนุมัติรับรองหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์	ครั้ง	-		-		-		1.00			
	3. วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุสูง และแนวทางในการป้องกันรวมถึง										กปภ. และ	
	การออกมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ										หน่วยงาน	
	- สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานสูงรวมทั้งกำหนดมาตรการ	ครั้ง	1.00		1.00		-		-		ที่เกี่ยวข้อง	
	เร่งด่วนในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ											
	- วิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุที่มีความรุนแรงสูงจากการปฏิบัติงาน	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00			
	ณ สถานที่เกิดเหตุ											
แผนงานหลักที่ 39 โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	1. จัดส่งสำนักงาน กฟช./กฟภ. ในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 เข้าร่วมโครงการ										สรภ.(ภ4)	
	สำนักงานสีเขียว (Green Office) ประจำปี 2563จำนวน 3 แห่ง ดังนี้										กฟต.1	
	กฟอ.ทท. ได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียวระดับทอง ปี 2562	กฟต.1 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ กฟอ.หลังสวน	แห่ง	-		-		-		1.00		
	2. ดำเนินการต่ออายุการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office)											
	จำนวน 1 แห่ง ดังนี้ กฟต.1 = 1 แห่ง ได้แก่ กฟจ.ชุมพร	แห่ง	-		-		-		1.00			
	3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office											
	เป้าหมาย กฟต.1 เขตละ 2 รุ่นๆละ 40 คน (2วัน)	รุ่น	4.00									