แผนปฏิบัติการ ของ กฟจ.กพ. ประจำปี 2566

ลำดับ	มุมมอง/มิติ	แผนงาน/โครงการ	กิจกรรม/งาน
1	ด้านเป้าหมาย	7	18
2	ด้านลูกค้า	14	56
3	ด้านกระบวนการภายใน	11	31
4	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	1	2
5	ด้านแผนงาน CSR กฟน.2	9	9
รวมด้านที่ 1-5		42	116

แผนปฏิบัติ กฟจ.กพ. ประจำปี 2566 ด้านลูกค้า (Customer) 14 แผนงาน 56 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2566 (SCM3.1)												
1. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)												
	1.1 รวบรวม/ทบทวน และพิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3									
	น.2 1 ครั้ง		กฟจ.กพ.	1	1							
	1.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3									
	การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า		กฟจ.กพ.	1	1							
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง		รวม	1	1							
	น.2 1 ครั้ง											
	1.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนด	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	สิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001,CRM-KAM-002)	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3									
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง		กฟจ.กพ.	1	1							
	น.2 1 ครั้ง		รวม	1	1							
	หมายเหตุ : CRM (Customer Relationship Management) เป็นโปรแกรม											
	ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์											
	1.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3									
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง		กฟจ.กพ.	26	6	**26**	6	6	6	6	8	
	น.2 1 ครั้ง		กฟจ.พก.	12	6	**12**	3	3	3	3		
			กฟส.ลกบ.	12	5	**12**	1	1	3	1	3	
			กฟส.คลล.	12	5	**12**	1	1	3	1	3	
			รวม	62	22	**62**	11	**11**	15	**11**	14	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	1.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003)	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)										
	- กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ								
	- ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า		กฟจ.กพ.	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%	
	เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการ		รวม	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%	
	เสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ											
	น.2 ร้อยละ 100											
	หมายเหตุ : นัยสำคัญเร่งด่วน หมายถึง ลูกค้ามีความประสงค์ให้ดำเนินการ											
	เร่งด่วน เช่น ไฟตก/ไฟดับ เป็นต้น											
	1.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)										
	สารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ								
	(CRM Plus , PEA-VOC System)		กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%		100.00%		100.00%	
	เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด		รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%		100.00%		100.00%	
	น.2 ร้อยละ 100											
	หมายเหตุ : VOC (Voice Of Customer) เป็นระบบรับฟังเสียงลูกค้า ในการรับฟัง											
	บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน											
	หมายเหตุ : ตัวอย่างเช่น การบันทึกข้อมูลการเยี่ยม/สัมมนา/การเข้าพบ											
	ประสานงาน ติดต่อกับลูกค้ารายสำคัญ											
	1.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้า	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)										
	จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง								
	เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปการจัดการเสียง		กฟจ.กพ.	1	1	**1**	1		1		1	
	ของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า		รวม	4	1	**1**	1		1		1	
	(CRM-KAM-004), (VOC-60-001)											
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง											
	น.2 4 ครั้ง											
	1.8 สรุปรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)										
	ความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง								
	เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า		กฟจ.กพ.	1					1			
	รายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2564 (CRM-KAM-005)		รวม	1					1			
	น.2 1 ครั้ง											
	รอเป้าหมายและหลักเกณฑ์จาก ฝลต.											
				ครั้ง							1	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	1.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	กฟจ.กพ.	1							1	
	จากผลสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก	กองบริการลูกค้า (กบล.)	รวม	1								
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง รอเป้าหมายและหลักเกณฑ์จาก ฝลด.											
	น.2 1 ครั้ง											
	1.10 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงใน	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)										
	โปรแกรม CRM Plus	กองบริการลูกค้า (กบล.)		แห่ง								
	2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่		กฟจ.กพ.	26	6	**26**	6	**6**	6	**6**	8	
	เป้าหมาย		กฟจ.พก.	12	6	**12**	3	**3**	3	**3**		
	น.2 288 ราย		กฟส.ลกบ.	12	5	**12**	1	**1**	1	**1**	3	
			กฟส.คลล.	12	5	**12**	1	**1**	1	**1**	3	
			รวม	62	22	**62**	11	**11**	11	**11**	14	
	1.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H)	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		แห่ง								
	เป้าหมาย	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	1	1							
	น.2 33 ราย											
	1.11 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ราย								
	การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	26	6	**26**	6	**6**	6	**6**	8	
	เป้าหมาย		กฟจ.พก.	12	6	**12**	3	**3**	3	**3**		
	ผชก.(น2) 12 ราย		กฟส.ลกบ.	12	5	**12**	1	**1**	1	**1**	3	
	ผจก.กฟฟ 1-3/ ผู้บริหาร ไตรมาสละ 6 ราย		กฟส.คลล.	12	5	**12**	1	**1**	1	**1**	3	
			รวม	62	22	**62**	11	**11**	11	**11**	14	
	1.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		แห่ง								
	เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน)	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	1					1			
	น.2 5 แห่ง		รวม	1					1			

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
2. แผนงานนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า												
	2.1 ขยายผลการใช้งานระบบ Digital CRM ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย รอ ฝลต. กำหนด น.2 รอ ฝลต. กำหนด	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.									
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2566 (SCM3.2)												
3. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ												
	3.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญในเชิงลึก เป้าหมาย รอ ฝลต. กำหนด น.2 รอ ฝลต. กำหนด	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)										
	3.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รอ ฝลต. กำหนด น.2 รอ ฝลต. กำหนด	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)										

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
ตอบเกณฑ์ Enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2566												
4. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ												
	4.1 การขอใช้ไฟใหม่**<u>ในเขต</u>**ชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาด	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)										
	มิเตอร์ไม่เกิน 30A 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้ง	กองบริการลูกค้า (กบล.)										
	มิเตอร์ใน 1 วันทำการ	(ผบธ. ติดตามและรายงานผล)										
	เป้าหมาย 80%											
	น.2 80%											
				ร้อยละ								
	ตามบันทึกที่		กฟจ.กพ.	80	80%	**98.11%**	80%	**98.21%**	80%	**98.64%**	80%	
	กพน.(ปข.)1464/2564		กฟจ.พก.	80	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	
	มติที่ประชุม		กฟส.ลกบ.	80	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	
	ผู้บริหารระดับสูง		กฟส.คลล.	80	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	
	ครั้งที่ 12/2564		รวม	80	80%	**99.52%**	80%	**99.50%**	80%	**99.66%**	80%	
	24 พ.ย. 64											
	4.2 การขอใช้ไฟใหม่**<u>นอกเขต</u>**ชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาด	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)										
	มิเตอร์ไม่เกิน 30A 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้ง	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ								
	มิเตอร์ใน 3 วันทำการ	(ผบธ. ติดตามและรายงานผล)	กฟจ.กพ.	80	80%	**100%**	80%	**99.78%**	80%	**99.83%**	80%	
	เป้าหมาย 80%		กฟจ.พก.	80	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	
	น.2 80%		กฟส.ลกบ.	80	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	
			กฟส.คลล.	80	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	
			รวม	80	80%	**100%**	80%	**100%**	80%	**99.95%**	80%	
	4.3 ตรวจรับรอง GECC IA กฟฟ. ที่เคยได้รับรองจาก สปน. และไม่ได้ส่ง											
	ประกวดในปี 2566	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ								
			กฟจ.กพ.	70								
			กฟจ.พก.	70								
			กฟส.ลกบ.	70								
			กฟส.คลล.	70								
			รวม	70								

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
5. แผนงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า												
	5.1 กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อตอบสนองความต้องการ/	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	1	1							
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน 31 มี.ค. 65)											
	น.2 1 ครั้ง											
	5.2 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	3			1		1		1	
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2565)											
	น.2 3 ครั้ง											
	5.3 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	ทบทวนปรับปรุง กระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงานปี 2566	แผนกแผนธุรกิจ (ผผธ.)	กฟน.2	1					1			
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน ก.ย. 65)	กองบริการลูกค้า (กบล.)										
	น.2 1 ครั้ง (คณะทำงานของสายงาน ปีละ 1 ครั้ง)											
6 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน												
	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)										
	ในไตรมาส 4/2564 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียน	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ								
	และโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป		กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน		กฟจ.พก.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)		กฟส.ลกบ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	น.2 100%		กฟส.คลล.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	6.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ร้อยละ								
	ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	90	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	
	เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)		กฟจ.พก.	90	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	
	น.2 80%		กฟส.ลกบ.	90	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	
			กฟส.คลล.	90	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	
			รวม	90	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	**100.00%**	90.00%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	6.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ร้อยละ								
	(ด้านบริการ)	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	95	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	
	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน		กฟจ.พก.	95	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	
	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน		กฟส.ลกบ.	95	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	
	- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน		กฟส.คลล.	95	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน		รวม	95	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	**100.00%**	95.00%	
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน											
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน											
	เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)											
	น.2 90%											
	6.4 การจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมถึงมีการ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	ถ่ายทอดแผนงาน/แนวทางดังกล่าว ไปสู่ระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	1	1							
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน 31 มี.ค. 65)		กฟจ.กพ.	1	1							
	น.2 1 ครั้ง											
	6.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงาน	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง								
	เชิงป้องกัน	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	1							1	
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน พ.ย. 65)		กฟจ.กพ.	1							1	
	น.2 1 ครั้ง											
	6.6 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มี	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		เรื่อง								
	นัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	1					1			
	ในระบบ KMS											
	เป้าหมาย 1 เรื่อง (ภายใน 30 ก.ย. 65)											
	น.2 1 เรื่อง											

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	6.7 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ร้อยละ								
	จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ลดลง 10%								
				ไม่เกิน (เรื่อง)								
			กฟจ.กพ.	11	4	**6**	3	**2**	1	**2**		
	เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน		กฟจ.พก.	3	1	**0**	1	**4**	4	**4**		
	ของปีก่อนไตรมาส 2-4		กฟส.ลกบ.	4	1	**0**	1	**2**	1	**2**		
	น.2 ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน		กฟส.คลล.	3	2	**3**	0	**4**	3	**4**		
			รวม	21	6	**9**	3	**12**	9	**12**		
	6.8 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ร้อยละ								
	จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ลดลง 50%								
				ไม่เกิน (เรื่อง)								
			กฟจ.กพ.	1	1	**0**	1	**0**		**0**		
	เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกัน		กฟจ.พก.	0	0	**0**	0	**0**		**0**		
	ของปีก่อนไตรมาส 2-4		กฟส.ลกบ.	0	0	**0**	0	**0**		**0**		
	น.2 ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน		กฟส.คลล.	0	0	**0**	0	**0**		**0**		
			รวม	1	1	**0**	1	**0**		**0**		
				ร้อยละ								
	6.9 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ลดลง 50%								
	จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ทั้งปีไม่เกิน								
	เป้าหมาย ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ			(เรื่อง)								
	ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนไตรมาส 2-4		กฟจ.กพ.	0	50.00%	**100.00%**	50.00%	**100.00%**		**100.00%**		
	น.2 ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลา		กฟจ.พก.	0	50.00%	**100.00%**	50.00%	**100.00%**		**100.00%**		
	เดียวกันของปีก่อน		กฟส.ลกบ.	0	50.00%	**100.00%**	50.00%	**100.00%**		**100.00%**		
			กฟส.คลล.	0	50.00%	**100.00%**	50.00%	**100.00%**		**100.00%**		
			รวม	0	50.00%	**100.00%**	50.00%	**100.00%**		**100.00%**		

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ												
7. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการสายงานฯ												
	7.1 จัดอบรมจิตวิทยาการให้บริการให้กับ**พนักงาน Front**	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		หลักสูตร								
	ของ กฟส/กฟย.	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	1							1	
	เป้าหมาย	แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.)										
	น.2 1 หลักสูตร	กองอำนวยการ (กอก.)										
	7.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสาร	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		หลักสูตร								
	พนักงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย.	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	1							1	
	เป้าหมาย	แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.)										
	น.2 1 หลักสูตร	กองอำนวยการ (กอก.)										
	7.3 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสาร	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.)		หลักสูตร								
	พนักงานด้านมิเตอร์ กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย.	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	1							1	
	เป้าหมาย	แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.)										
	น.2 1 หลักสูตร	กองอำนวยการ (กอก.)										
	7.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	แผนกติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน (ผตป.)		แห่ง								
	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า	กองบัญชี (กบญ.)	กฟน.2	12			12					
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3		กฟจ.กพ.	1			1					
	น.2 12 แห่ง											
	7.5 การขยายเขตระบบไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140	แผนกบริการธุรกิจ (ผบธ.)		ร้อยละ								
	เมตรพร้อม ติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	80.00%	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	
	วันทำการ เฉพาะพื้นที่เขตชุมชน (เทศบาล)ในรูปแบบ PEA		กฟจ.พก.	80.00%	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	
	One Touch Service เป้าหมาย 80%		กฟส.ลกบ.	80.00%	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	
			กฟส.คลล.	80.00%	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	
	กฟน.2 80%		รวม	80.00%	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	7.6 การประชาสัมพันธ์งานบริการช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านออนไลน์											
	และการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus ในเว็บไซต์ (Internet)/สื่อ			ครั้ง								
	สังคมออนไลน์ ของ กฟข.	กอก.										
			กฟจ.กพ.	4	1	1	1		1	1	1	
			กฟจ.พก.	4	1	1	1		1	1	1	
			กฟส.ลกบ.	4	1	1	1		1	1	1	
			กฟส.คลล.	4	1	1	1		1	1	1	
			รวม	16	4	4	4		4	4	4	
	7.7 การประชาสัมพันธ์งานบริการช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)										
	ผ่านออนไลน์ และการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus	กองอำนวยการ (กอก.)		ครั้ง								
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง เริ่มไตรมาส 2		กฟจ.กพ.	3	1	1	1		1			
			กฟจ.พก.	3	1	1	1		1			
	กฟน.2 ไตรมาสละ 1 ครั้ง		กฟส.ลกบ.	3	1	1	1		1			
			กฟส.คลล.	3	1	1	1		1			
			รวม	12	4	4	4		4			
				ร้อยละ								
	7.8 การสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้า	แผนกลูกค้าสัมพันธ์	กฟจ.กพ.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
	ตามที่ลูกค้าร้องขอ	กองบริการลูกค้า	กฟจ.พก.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
		แผนกส่งเสริมพลังงานทดแทนและ	กฟส.ลกบ.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
	เป้าหมาย 100%	อนุรักษ์พลังงาน (ผสอ.)	กฟส.คลล.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
	กฟน.2 100%	กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	รวม	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
	7.9 การสนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านการอนุรักษ์พลังงาน	แผนกลูกค้าสัมพันธ์		ร้อยละ								
		กองบริการลูกค้า	กฟจ.กพ.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
	ตามที่ลูกค้าร้องขอ	แผนกส่งเสริมพลังงานทดแทนและ	กฟจ.พก.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
	เป้าหมาย 100%	อนุรักษ์พลังงาน (ผสอ.)	กฟส.ลกบ.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
	กฟน.2 100%	กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟส.คลล.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	
			รวม	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	7.10 เข้าร่วมโครงการจัดอบรม 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า ของ กฟภ. ร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ผสส.กอก.	กฟจ.กพ.									
	7.11 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการติดตั้ง RCD ในเว็บไซต์ (Internet)/สื่อสังคมออนไลน์	กอก.		ครั้ง								
			กฟจ.กพ.	4	1	1	1	1	1	1	1	
			กฟจ.พก.	4	1	1	1	1	1	1	1	
			กฟส.ลกบ.	4	1	1	1	1	1	1	1	
			กฟส.คลล.	4	1	1	1	1	1	1	1	
			รวม	16	4	4	4	4	4	4	4	
				ครั้ง								
	7.12 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องและปลอดภัย ในเว็บไซต์(Internat) ของ กฟข.	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)	กฟจ.กพ.	4	1	1	1		1	1	1	
	เป้าหมาย เขตละ 1 เว็บไซต์	กองอำนวยการ (กอก.)	กฟจ.พก.	4	1	1	1		1	1	1	
			กฟส.ลกบ.	4	1	1	1		1	1	1	
			กฟส.คลล.	4	1	1	1		1	1	1	
	กฟน.2 1 เว็บไซต์		รวม	16	4	4	4		4	4	4	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
8. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ												
	8.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับ	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)										
	ข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน	กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ร้อยละ								
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 100%		กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	น.2 100%		กฟจ.พก.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.ลกบ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.คลล.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	8.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)										
	บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS	กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ร้อยละ								
	เป้าหมาย 100%		กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	น.2 100%		กฟจ.พก.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.ลกบ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.คลล.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	8.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของ	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)										
	แต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify	กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ร้อยละ								
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.		กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	น.2 42 แห่ง		กฟจ.พก.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	(แจ้งให้ได้ 100%)		กฟส.ลกบ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.คลล.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	8.4 ข้อร้องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		เรื่อง (ไม่เกิน)								
	กับปี 2564	กองบริการลูกค้า (กบล.)		4							0	
	เป้าหมาย มีข้อร้องเรียนไม่เกิน 4 เรื่อง		กฟจ.กพ.	0	0	**0**	0	**0**	0	**0**	0	
	น.2 มีข้อร้องเรียนไม่เกิน 4 เรื่อง		กฟจ.พก.	0	0	**0**	0	**0**	0	**0**	0	
			กฟส.ลกบ.	0	0	**0**	0	**0**	0	**0**	0	
			กฟส.คลล.	0	0	**0**	0	**0**	0	**0**	0	
			รวม	0	0	**0**	0	**0**	0	**0**	0	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
9. ประสานงานศูนย์ AMR												
	9.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีดูข้อมูลจาก AMR ไม่ได้	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.)										
	เป้าหมาย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ร้อยละ								
	น.2 ร้อยละ 100	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟจ.พก.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.ลกบ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.คลล.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
10. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)												
	10.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM											
	11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วน**การสำรวจ**	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)										
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กองระบบสารสนเทศ (กรท.)		ร้อยละ								
	น.2 ร้อยละ 50 (ค่าสะสม)		กฟจ.กพ.	70	50%	**45.30%**	70%	**56.91%**	70%	**59.41**	70%	
			กฟจ.พก.	70	50%	**58.54%**	70%	**59.33%**	70%	**68.15**	70%	
	หมายเหตุ : WOM (Work Order Management) คือระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application		กฟส.ลกบ.	70	50%	**55.45%**	70%	**62.15%**	70%	**78.46**	70%	
	เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน		กฟส.คลล.	70	50%	**66.88%**	70%	**68.49%**	70%	**75.27**	70%	
			รวม	70	50%	**56.54%**	70%	**61.72%**	70%	**70.32**	70%	
	10.2 ร้อยละการใช้งานในส่วน**การติดตั้ง**	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)										
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กองระบบสารสนเทศ (กรท.)		ร้อยละ								
	น.2 ร้อยละ 50 (ค่าสะสม)		กฟจ.กพ.	70	50%	**24.88%**	70%	**48.09%**	70%	**71.74**	70%	
			กฟจ.พก.	70	50%	**99.52%**	70%	**99.34%**	70%	**93.2**	70%	
			กฟส.ลกบ.	70	50%	**86.87%**	70%	**93.33%**	70%	**94.08**	70%	
			กฟส.คลล.	70	50%	**60.65%**	70%	**55.49%**	70%	**73.61**	70%	
			รวม	70	50%	**67.98%**	70%	**74.06%**	70%	**80.91**	70%	
	10.3 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางการรับชำระเงินอื่นๆ นอกเหนือ	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)		ร้อยละ								
	จากช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และตัวแทนรับ	กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟจ.กพ.	70	20.00%	**100.00%**	30.00%	**100.00%**	45.00%	**100.00%**	70.00%	
	ชำระเงิน		กฟจ.พก.	70	20.00%	**100.00%**	30.00%	**100.00%**	45.00%	**100.00%**	70.00%	
	เป้าหมาย มีผู้ชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ร้อยละ 70 ของจำนวน		กฟส.ลกบ.	70	20.00%	**100.00%**	30.00%	**100.00%**	45.00%	**100.00%**	70.00%	
	รายการทั้งหมด		กฟส.คลล.	70	20.00%	**100.00%**	30.00%	**100.00%**	45.00%	**100.00%**	70.00%	
	น.2 70% ของจำนวนรายการทั้งหมด		รวม	70	20.00%	**100.00%**	30.00%	**100.00%**	45.00%	**100.00%**	70.00%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568												
11. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)												
	11.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)										
	ระบบติดตามสถานะงานได้โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS	(รายงาน/ติดตาม)		ร้อยละ								
	เทียบกับ SAP	กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟจ.กพ.	85	85.00%	**97.00%**	85.00%	**96.00%**	85.00%	**93.00**	85.00%	
	เป้าหมาย	ผบป., ผบง. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ดำเนินการ)	กฟจ.พก.	85	85.00%	**100.00%**	85.00%	**95.00%**	85.00%	**100.00**	85.00%	
	น.2 ร้อยละ 85		กฟส.ลกบ.	85	85.00%	**90.00%**	85.00%	**95.00%**	85.00%	**95.00**	85.00%	
	หมายเหตุ : ไม่สามารถรับคำร้องในระบบ SCS ทุกกรณีได้ทั้งหมด เช่น		กฟส.คลล.	85	85.00%	**89.00%**	85.00%	**92.00%**	85.00%	**86.00**	85.00%	
	ไฟสาธารณะ เป็นต้น		รวม	85	85.00%	**94.00%**	85.00%	**94.50%**	85.00%	**93.50%**	85.00%	
12. โครงการใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์												
(e-Tax Invoice/ e-Receipt)												
ปรับเป็นร้อยละ 50 ของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล												
	12.1 **เชิญชวน**ผู้ใช้ไฟฟ้า**รายย่อย** รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) (รายงาน/ติดตาม)										
	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ								
	(e-Tax Invoice/ e-Receipt)	ผบค. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ดำเนินการ)	กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	เป้าหมาย 100% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่		กฟจ.พก.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	น.2 100% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่		กฟส.ลกบ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.คลล.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	12.2 **เพิ่มจำนวน**ผู้ใช้ไฟฟ้า**รายใหญ่** รายใหม่ที่สมัครรับ	แผนกบริหารการขาย (ผบข) (รายงาน/ติดตาม)										
	Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2565	กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)		ร้อยละ								
	เป้าหมาย 70% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	ผบป., ผบง. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ดำเนินการ)	กฟจ.กพ.	70	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	
	น.2 70% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่		กฟจ.พก.	70	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	
			กฟส.ลกบ.	70	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	
			กฟส.คลล.	70	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	
			รวม	70	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	**100.00%**	70.00%	
		รายงานโดยไม่อ้างอิง e-form									70.00%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
13. โครงการจัดระเบียบฐานข้อมูลลูกค้าองค์กร												
	13.1 ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลลูกค้าบุคคลธรรมดาให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ในส่วนของข้อมูลคู่ค้าทางธุรกิจ (BP : Business Partner) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเชิงลึกและพัฒนาการให้บริการในลักษณะรายบุคคลหรือรายกลุ่มต่อไป	กบล.		ร้อยละ	ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ	
		เน้นย้ำเฉพาะลูกค้ารายใหม่	กฟจ.กพ.	82	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	
			กฟจ.พก.	82	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	
			กฟส.ลกบ.	82	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	
			กฟส.คลล.	82	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	
			รวม	82	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	**100.00%**	82	
14. โครงการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business World Bank												
	14.1 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business	กบล.		ร้อยละ	ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ	
			กฟจ.กพ.	100	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	
			กฟจ.พก.	100	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	
			กฟส.ลกบ.	100	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	
			กฟส.คลล.	100	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	
			รวม	100	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	**100.00%**	100	

แผนปฏิบัติ กฟจ.กพ. ประจำปี 2566 ด้านเป้าหมาย (Goal) 7 แผนงาน 18 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค		แผนกงบประมาณ (ผงป.)										
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)		กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)		ร้อยละ								
	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟข. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี											
	2565 ตามเกณฑ์ กฟภ.			94.15	94.15%(ล้านบาท)		94.15%(ล้านบาท)		94.15%(ล้านบาท)		94.15%(ล้านบาท)	
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5			งบประมาณ (ล้านบาท)								
	น.2 ระดับ 5 (ทุกไตรมาส)			การเบิกจ่าย (ล้านบาท)					**เป้าหมายหลังปรับลด 45% ม.ค.-ส.ค.66**			
	ระดับ 5 ไม่เกิน 770.28 ล้านบาท			กฟจ.กพ.(31.37 ลบ.)	94.15%(9.88)	**63.46%(6.964)**	94.15%(17.59)	**94.38(15.916)**	94.15%(24.98)	**101% (21.73)**	94.15%(9.88)	
				กฟจ.พก.(9.3 ลบ.)	94.15%(3.65)	**46.64%(1.767)**	94.15%(6.25)	**75.83(4.373)**	94.15%(8.47)	**82.6% (6.14)**	94.15%(3.65)	
	ค่าเกณฑ์ชี้วัดทางการเงินประจำปี 2565 ตามความเห็นชอบของ ผวก.			กฟส.ลกบ.(11.01 ลบ.)	94.15%(10.30)	**25.14%(2.689)**	94.15%(10.68)	**54.99(5.675)**	94.15%(11.05)	**79.62% (8.37)**	94.15%(10.30)	
	เลขที่ กงป.(งท) 102/2565 ลงวันที่ 14 มีนาคม 2565			กฟส.คลล.(10.94 ลบ.)	94.15%(2.74)	**78.42%(2.354)**	94.15%(6.03)	**95.92(5.779)**	94.15%(8.69)	**100.41% (7.72)**	94.15%(2.74)	
				รวม(62.51 ลบ.)	94.15%(26.58)	**48.4%(13.774)**	94.15%(40.54)	**81.44(31.743)**	94.15%(57.06)	**93.23% (43.96)**	94.15%(62.51)	
2. แผนการบริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท (ส่วนภูมิภาค)												
		แผนกงบประมาณ (ผงป.)										
	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2565			ร้อยละ								
	เป้าหมาย ตามข้อสั่งการ ผวก. ลว. 14 มี.ค. 65	กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)		96.37	96.37%(ล้านบาท)		**96.37%(ล้านบาท)**		96.37%(ล้านบาท)		96.37%(ล้านบาท)	
	แนบท้ายบันทึก กงป. 102/2565			งบประมาณ (ล้านบาท)								
	น.2 ร้อยละ 96.37 (ทุกไตรมาส)			การเบิกจ่าย (ล้านบาท)					**เป้าหมายหลังปรับลด 45% ม.ค.-ส.ค.66**			
	ระดับ 5 ไม่เกินร้อยละ 96.37			กฟจ.กพ.(8.64 ลบ.)	96.37%(2.29)	**63.42%(1.531)**	96.37%(4.57)	**130.79(3.434)**	96.37%(6.61)	**139.31% (4.74)**	96.37%(2.29)	
	ระดับ 4 ไม่เกินร้อยละ 97.58			กฟจ.พก.(2.31 ลบ.)	96.37%(0.89)	**40.7%(0.377)**	96.37%(1.60)	**101.09(0.920)**	96.37%(2.13)	**98.2% (1.17)**	96.37%(0.89)	
	ระดับ 3 ไม่เกินร้อยละ 98.79			กฟส.ลกบ.(2.57 ลบ.)	96.37%(1.88)	**23.01%(0.448)**	96.37%(2.11)	**95.45(1.148)**	96.37%(2.34)	**121.03% (1.56)**	96.37%(1.88)	
	ระดับ 2 ไม่เกินร้อยละ 100.00			กฟส.คลล.(2.46 ลบ.)	96.37%(0.61)	**68.76%(0.435)**	96.37%(1.23)	**129.76(0.907)**	96.37%(1.84)	**115.41% (1.08)**	96.37%(0.61)	
	ระดับ 1 ไม่เกินร้อยละ 101.21			รวม(15.98 ลบ.)	96.37%(5.67)	**47.14%(2.790)**	96.37%(9.49)	**117.87(6.409)**	96.37%(12.92)	**125.4% (8.55)**	96.37%(15.98)	
	ค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท											
	1. ค่าล่วงเวลา											
	2. ค่าเบี้ยเลี้ยงที่พักพาหนะ											
	3. ค่าใช้จ่ายในการประชุม อบรมสัมมนา											
	4. ค่าประชาสัมพันธ์											
	5. ค่าวัสดุใช้ไป											
	6. ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน											
	7. ค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้อื่นๆ											

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
3.งานบริหารสินทรัพย์ด้านลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า												
	3.1 เร่งรัด และติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้า เอกชนรายย่อยและเอกชนรายใหญ่ ของปี 2566 เปรียบเทียบปี 2565 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย	ผบน.กซข.		ร้อยละ								
				-15%				**มิ.ย.-66**				
				กฟจ.กพ.	-15%	**-2.28%**	-15%	32.68%	-15%		-15%	
				กฟจ.พก.	-15%	**-8.79%**	-15%	33.65%	-15%		-15%	
		ยกเลิก		กฟส.ลกบ.	-15%	**-9.40%**	-15%	31.13%	-15%		-15%	
				กฟส.คลล.	-15%	**-7.94%**	-15%	24.07%	-15%		-15%	
				รวม	-15%	**-5.60%**	-15%	31.04%	-15%		-15%	
	3.2 การชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้า เอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2566	ผบน.กซข.		ร้อยละ								
				70%								
		กิจกรรมใหม่		กฟจ.กพ.	70%		70%		70%	**56.05%**	70%	
				กฟจ.พก.	70%		70%		70%	**56.53%**	70%	
				กฟส.ลกบ.	70%		70%		70%	**56.95%**	70%	
				กฟส.คลล.	70%		70%		70%	**56.94%**	70%	
				รวม	70%		70%		70%	**56.37%**	70%	
	3.3 การชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้า เอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2566	ผบน.กซข.		ร้อยละ								
				100%								
		กิจกรรมใหม่		กฟจ.กพ.	100%		100%		100%	**99.83%**	100%	
				กฟจ.พก.	100%		100%		100%	**98.53%**	100%	
				กฟส.ลกบ.	100%		100%		100%	**97.65%**	100%	
				กฟส.คลล.	100%		100%		100%	**99.67%**	100%	
				รวม	100%		100%		100%	**99.60%**	100%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์												
4. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC)												
ไม่นับรวม กรณีต่างๆ ดังนี้												
	1. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่											
	2. งานหมู่บ้าน/ที่ดินจัดสรร											
	3. งานทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.0)											
	4. งานที่อยู่ในสถานะยกเลิกงาน (E2)											
	5. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ใช้ไฟ (C5)											
	6. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6)											
	ร้อยละความสำเร็จ = มูลค่างานที่ปิดบัญชีขึ้นทรัพย์สิน / มูลค่างานทั้งหมด *100											
	4.1 การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ											
	- งานที่มีมูลค่าน้อยกว่า 500,000 บาท (กรอบเวลา)	แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.)		ร้อยละ								
		กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.)		(มูลค่างาน (ลบ.))								
		แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.)	กฟจ.กพ.	70%	20%	**27.18**	40%	**73.75**	60%	**74.71%**	70%	
		กองบัญชี (กบญ.)	กฟจ.พก.	70%	20%	**142.59**	40%	**151.57**	60%	**159.79%**	70%	
			กฟส.ลกบ.	70%	20%	**112.35**	40%	**115.79**	60%	**139.57%**	70%	
			กฟส.คลล.	70%	20%	**7.86**	40%	**96.97**	60%	**85.43%**	70%	
			รวม	70%	20%	**34.96**	40%	**87.85**	60%	**89.44%**	70%	
	4.2 การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ	แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.)		ร้อยละ(มูลค่างาน (ลบ.))								
	- งานที่มีมูลค่าระหว่าง 500,000-4,999,999 บาท	กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.)										
		แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.)	กฟจ.กพ.	70%	20%	**6.51**	40%	**76.42**	60%	**73.66%**	70%	
		กองบัญชี (กบญ.)	กฟจ.พก.	70%	20%	**515.33**	40%	**334.88**	60%	**180.55%**	70%	
			กฟส.ลกบ.	70%	20%	**168.86**	40%	**271.63**	60%	**290.23%**	70%	
			กฟส.คลล.	70%	20%	**53.71**	40%	**100.8**	60%	**96.83%**	70%	
			รวม	70%	20%	**26.89**	40%	**96.30**	60%	**90.47%**	70%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	4.3 การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ	แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.)		ร้อยละ								
	-งานที่มีมูลค่าระหว่าง 5,000,000-49,999,999 บาท	กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.)		(มูลค่างานทั้งหมด (ลบ.))								
		แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.)	กฟจ.กพ.	70%	20%	**100**	40%	**41.26**	60%	**58.89%**	70%	
		กองบัญชี (กบญ.)	กฟจ.พก.	70%	20%	**-**	40%	**100**	60%	**100.00%**	70%	
			กฟส.ลกบ.	70%	20%	**-**	40%	**100**	60%	**100.00%**	70%	
			กฟส.คลล.	70%	20%	**-**	40%	**148.98**	60%	**100.00%**	70%	
			รวม	70%	20%	**100**	40%	**72.63**	60%	**77.70%**	70%	
	4.4 การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ	แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.)		ร้อยละ								
	- งานที่มีมูลค่าตั้งแต่ 50,000,000 บาท ขึ้นไป	กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.)		(มูลค่างานทั้งหมด (ลบ.))								
		แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.)	กฟจ.กพ.	70%	20%	**-**	40%	**-**	60%	**100.00%**	70%	
		กองบัญชี (กบญ.)	กฟจ.พก.	70%	20%	**-**	40%	**-**	60%	**100.00%**	70%	
			กฟส.ลกบ.	70%	20%	**-**	40%	**-**	60%	**100.00%**	70%	
			กฟส.คลล.	70%	20%	**-**	40%	**-**	60%	**100.00%**	70%	
			รวม	70%	20%	**-**	40%	**-**	60%	**100.00%**	70%	
เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมรายหน่วยงาน ประจำปี 2566												
5. ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม												
	5.1 ประเมินความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม											
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5											
		แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)		ล้านบาท								
	น.2 529 ล้านบาท	(รายงาน/ติดตาม)	กฟจ.กพ.	20.16	5.04	**4.61**	10.08	**11.85**	15.12	**18.14**	20.16	
		กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.พก.	7.17	1.79	**0.87**	3.59	**2.39**	5.38	**3.35**	7.17	
		แผนกบัญชีต้นทุน (ผบต.)	กฟส.ลกบ.	8.74	2.19	**1.95**	4.37	**4.69**	6.56	**5.29**	8.74	
	กธส.(กธ) 646/2565 ลว. 2 มิ.ย. 2565	กองบัญชี (กบญ.)	กฟส.คลล.	8.74	2.19	**0.75**	4.37	**1.75**	6.56	**4.13**	8.74	
	แจ้งเกณฑ์ประเมินความสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมรายหน่วยงาน	แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.)	รวม	44.81	11.20	**8.18**	22.41	**20.68**	33.61	**30.92**	44.81	
	ประจำปี 2565 ในเบื้องต้น	กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.)										

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
6. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุน และบันทึกต้นทุนให้ได้กำไรที่เหมาะสม ให้กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน												
	7.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไร											
	ที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)		ร้อยละ								
	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2	(รายงาน/ติดตาม)	กฟจ.กพ.	25	25%	**46.55**	25%	**35.91**	25%	**33.84%**	25%	
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.พก.	25	25%	**50.91**	25%	**51.79**	25%	**43.04%**	25%	
	อนุมัติ ผวก. กธส.(กธ.) 311/2564 ลว. 25 มี.ค. 64	แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.)	กฟส.ลกบ.	25	25%	**30.85**	25%	**17.66**	25%	**25.26%**	25%	
	น.2 ร้อยละ 26	กองบัญชี (กบญ.)	กฟส.คลล.	25	25%	**2.81**	25%	**56.38**	25%	**53.86%**	25%	
	***** ข้อมูลปี 65 ยังไม่มีข้อมูล**	แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.)	รวม	25	25%	**38.91**	25%	**39.18**	25%	**36.68%**	25%	
		กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.)										
7. ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน												
	8.1 การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม											
	งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.)		ร้อยละ				**17-ก.ค.-66**				
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5	(รายงาน/ติดตาม)	กฟจ.กพ.	95	95%	**71.79%**	95%	86.34%	95%	**91.91%**	95%	
	อนุมัติ ผวก. กธส.(กธ.) 311/2564 ลว. 25 มี.ค. 64	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.พก.	95	95%	**100%**	95%	88.52%	95%	**100.00%**	95%	
	น.2 ร้อยละ 95	แผนกบัญชีต้นทุน (ผบต.)	กฟส.ลกบ.	95	95%	**50%**	95%	87.50%	95%	**99.48%**	95%	
	***** ข้อมูลปี 65 ยังไม่มีข้อมูล**	กองบัญชี (กบญ.)	กฟส.คลล.	95	95%	**100%**	95%	75.00%	95%	**97.22%**	95%	
			รวม	95	95%	**75.76%**	95%	**85.75%**	95%	**96.41%**	95%	

แผนปฏิบัติ กฟจ.กพ. ประจำปี 2566 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) 11 แผนงาน 31 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟฟ.จุดรวมงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่												
1. OM1.1 แผนงานพัฒนายกระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid)												
	1.1 ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านเทคนิค	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผวว.)		ร้อยละ								
	เพื่อยกระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid)	กองปฏิบัติการ (กปบ.)		100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%	
	เป้าหมาย รอความชัดเจนจากสายงาน ว.											
	น.2 ร้อยละ 100											
	1.2 รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไขค่า SAIFI,	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผวว.)		ครั้ง								
	SAIDI ใน 12 กฟฟ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่**มีค่ามากที่สุด**ใน	กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟน.2	12	4		4		4		4	
	ปี 2564											
	เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง											
	น.2 12 ครั้ง											
	หมายเหตุ : รายงาน กจฟ.ทุกเดือน และรายงาน ภ1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง											
	1.3 รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ค่าดัชนี	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผวว.)		ครั้ง								
	จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI), ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟน.2	52	13		13		13		13	
	ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผ	กฟจ.กพ.	4	1		1		1		1	
	(จัดทำระบบ Preventive Maintenance ทุกไตรมาส)	กองบำรุงรักษา (กบษ.)										
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง											
	น.2 52 ครั้ง											
	หมายเหตุ : SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือค่าดัชนี											
	แสดงจำนวนครั้งไฟดับเฉลี่ยที่กระทบต่อผู้ใช้ไฟ ในช่วงระยะเวลาที่พิจารณา											
	SAIDI (System Average Duration Index) คือค่าดัชนี											
	แสดงระยะเวลาไฟดับเฉลี่ยที่กระทบต่อผู้ใช้ไฟ ในช่วงระยะเวลาที่พิจารณา											
	1.4 ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.)		กม.								
	เป้าหมาย ระยะทางรวม	กองบำรุงรักษา (กบษ.)	กฟจ.กพ.(แผน)	3,420								
	น.2 34,250 กิโลเมตร		กฟจ.กพ.	1,865	742	**742**	547	**547**	467	**467**	110	
			กฟจ.พก.	489	163	**163**			163	**428**	163	
			กฟส.ลกบ.	355	130	**335**	225	**153**				
			กฟส.คลล.	1,140	570.12	**570**			570	**570**		
			รวม	3,420	1,605	**1,810**	772	**700**		**1,465**		

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	1.5 ตัดต้นไม้ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาล	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.)		แห่ง								
	ที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟฟ. ชั้น 1-3	กองบำรุงรักษา (กบษ.)	กฟน.2	12			12					
	เป้าหมาย (จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล เทศบาลละ 1 กม.)		กฟจ.กพ.	1			1					
	น.2 12 กิโลเมตร											
	1.6 ติดตั้งฉนวนครอบ เช่น บุชชิ่งหม้อแปลง Drop	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.)		ชิ้น								
	กับดักเสิร์จฯลฯ ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง	กองบำรุงรักษา (กบษ.)	กฟจ.กพ.(แผน)	84	42		42					
	หรือจากสถานีไฟฟ้า ถึง รีโคลเซอร์ในระบบจำหน่ายตัวแรก		กฟจ.กพ.	21	21	**0**						
	เป้าหมาย		กฟจ.พก.	21	21	**21**		**24**		**22**		
	น.2 1,000 ชิ้น		กฟส.ลกบ.	21	21	**30**						
	(ติดตั้งทดแทนของเดิมที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือชำรุด)		กฟส.คลล.	21	21	**45**						
			รวม	84	84	**96**						
	1.7 ติดตั้ง Snake Guard	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.)		ชิ้น								
	เป้าหมาย	กองบำรุงรักษา (กบษ.)	กฟจ.กพ.(แผน)	195	195							
	น.2 1,500 ชิ้น		กฟจ.กพ.	60	60					**679**		
			กฟจ.พก.	45		**6**	45	**40**		**222**		
			กฟส.ลกบ.	45	45			**54**				
			กฟส.คลล.	45	45	**60**						
			รวม	195	150	**66**		**94**		**901**		
	1.8 เทคอนกรีตเสาต้นที่ติดตั้ง Riserpole (สาย UG และ	แผนกจัดการงานสถานีไฟฟ้า 1 (ผจฟ.1)		ต้น								
	อุปกรณ์ป้องกันตัดตอน)	กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟน.2									
	เป้าหมาย		กฟจ.กพ.	2								
	น.2 20 ต้น											
	(สำรวจบริเวณหน้าสถานี หรือสถานีสร้างใหม่)											
	1.9 ตรวจสอบและแก้ไข ระบบจำหน่ายแรงสูงที่มีปัญหาไฟฟ้า	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.)		ร้อยละ								
	ขัดข้องบ่อยครั้ง (22 kV)	กองบำรุงรักษา (กบษ.)										
	เป้าหมาย		กฟจ.กพ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
	น.2 100% ที่ตรวจพบ		กฟจ.พก.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.ลกบ.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			กฟส.คลล.	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	
			รวม	100	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	1.10 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.)										
	เป้าหมาย	กองบริการลูกค้า (กบล.)		เครื่อง								
	น.2 4,600 เครื่อง	แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผผร.)	กฟจ.กพ.	255			-	-	100	107	155	
		กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟจ.พก.	76			76	76				
			กฟส.ลกบ.	105			105	98				
			กฟส.คลล.	120			120	120				
			รวม	556			301	294	100	107		
	1.12 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค)	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.)										
	เป้าหมาย	กองบริการลูกค้า (กบล.)		เครื่อง								
	น.2 4,425 เครื่อง	แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผผร.)	กฟจ.กพ.	195			195	195				
		กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟจ.พก.	56			56	56				
			กฟส.ลกบ.	87			87	87				
			กฟส.คลล.	53			53	53				
			รวม	391			391	391				
2. แผนงานการตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ MJM&MFO												
(Smart Patrol) (ตอบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 4.2.3)												
	2.1 การวัดสถิติจำนวนครั้งการทำงานของอุปกรณ์ Circuit Breaker	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.)		ลดลงร้อยละ 3								
	& Recloser (Trip reclose & Trip lock out) เฉพาะระบบจำหน่าย	กองบำรุงรักษา (กบษ.)		เปรียบเทียบแบบถ่วง								
	แรงสูง 22-33 kV (เปรียบเทียบกับสถิติฯ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี			ถ่วงน้ำหนัก 3 ปี								
	ก่อนหน้า) โดยใช้ข้อมูลจาก ระบบ OMS			ย้อนหลัง		มี.ค.-66		ม.ค.-มิ.ย.66				
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5		กฟจ.กพ.	-3%	-3%	-20%	-3%	-27.20%	-3%	-37.50%	-3%	
	<u>รายงานผลทุกเดือน และรายงานภาคทุกไตรมาส</u>		กฟจ.พก.	-3%	-3%	-50%	-3%	-43.75%	-3%	-36.84%	-3%	
	น.2 ลดลง 10% ขึ้นไป เปรียบเทียบแบบถ่วงน้ำหนัก 3 ปีย้อนหลัง		กฟส.ลกบ.	-3%	-3%	0%	-3%	-31.58%	-3%	-26.09%	-3%	
	<u>หมายเหตุ</u>		กฟส.คลล.	-3%	-3%	40%	-3%	62.07%	-3%	42.50%	-3%	
	เกณฑ์ประเมิน Trip reclose & Trip lock out ปี 65		รวม	-3%	-3%	-9.67%	-3%	-16.82%	-3%	-27.76%	-3%	
	เกณฑ์ 1 +10% เปรียบเทียบแบบถ่วงน้ำหนัก											
	เกณฑ์ 2 +5% เปรียบเทียบแบบถ่วงน้ำหนัก 3 ปีย้อนหลัง											
	เกณฑ์ 3 เท่ากับถ่วงน้ำหนัก 3 ปีย้อนหลัง											
	เกณฑ์ 4 -5% เปรียบเทียบแบบถ่วงน้ำหนัก 3 ปีย้อนหลัง											
	เกณฑ์ 5 -10% เปรียบเทียบแบบถ่วงน้ำหนัก 3 ปีย้อนหลัง											

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
				ร้อยละ								
	2.2 การตรวจสอบ**ระบบจำหน่ายแรงสูง** รายงานผลการดำเนินการใน MJM&MFO	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผ	กฟจ.กพ.	100(21)	100%	**100**	100%	**100**	100%	**100**	100%	
		กองบำรุงรักษา (กบษ.)	กฟจ.พก.	100(10)	100%	**100**	100%	**100**	100%	**100**	100%	
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5		กฟส.ลกบ.	100(6)	100%	**100**	100%	**100**	100%	**100**	100%	
			กฟส.กลล.	100(4)	100%	**100**	100%	**100**	100%	**100**	100%	
	น.2 = 100%		รวม	100(41)	100%	**100**	100%	**100**	100%	**100**	100%	
	รายงานผลทุกเดือน รายงาน ภ1 ไตรมาส 2 และ 4											
	แผนงาน ผวก. ลว. 4 ก.พ. 65 กบร.(บน.) 85 ลว. 24 ม.ค. 65											
	2.3 ดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติระบบจำหน่ายแรงสูงจากโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) และ											
	รายงานผลการดำเนินงาน	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผตบ.)		ร้อยละ								
		กองบำรุงรักษา (กบษ.)	กฟจ.กพ.	80	80.00%	**65.86**	80.00%	**91.66%**	80.00%	**89.77%**	80.00%	
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5		กฟจ.พก.	80	80.00%	**65.86**	80.00%	**72.72%**	80.00%	**86.45%**	80.00%	
			กฟส.ลกบ.	80	80.00%	**65.86**	80.00%	**0.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	
	น.2 = 100%		กฟส.กลล.	80	80.00%	**65.86**	80.00%	**100.00%**	80.00%	**100.00%**	80.00%	
	รายงานผลทุกเดือน รายงาน ภ1 ไตรมาส 2 และ 4		รวม	80	80.00%	**65.86**	80.00%	**81.89%**	80.00%	**91.21%**	80.00%	
	แผนงาน ผวก. ลว. 4 ก.พ. 65 กบร.(บน.) 85 ลว. 24 ม.ค. 65											
3. บันทึกข้อตกลง รผก. ข้อ 1.7 ความสำเร็จในการบริการลูกค้ากรณีไฟดับ		แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)		ร้อยละ								
	3.1 สร้างเหตุการณ์และปรับปรุงประมาณการ/เวลาจ่ายไฟกลับคืน	กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟจ.กพ.	60	60%	**100%**	60%	**100%**	60%	**100%**	60%	
	ในระบบ OMS ในเชิง Real time ภายใน 1 ชั่วโมง		กฟจ.พก.									
	เมื่อเกิดไฟดับ (จุดรวมงาน)		กฟส.ลกบ.									
	เป้าหมาย 60 % ของงานทั้งหมด รวม กฟส. และ กฟข.		กฟส.กลล.									
	เริ่มดำเนินการไตรมาส 2		รวม	60	60%	**100%**	60%	**100%**	60%	**100%**	60%	
	น.2 ร้อยละ 60											
	https://cbsex.pea.co.th/BOE/BI											

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
4. บันทึกข้อตกลง รผก. ข้อ 1.8 ความสำเร็จในการจัดระเบียบสายสื่อสาร ฯ		แผนกธุรกิจโทรคมนาคม (ผธท.) (รายงาน)		เส้นทาง								
	4.1 ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามแผนงานการจัดระเบียบ	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟจ.กพ.	-							-	
	สายสื่อสาร โทรคมนาคม		กฟจ.พก.	-							-	
	เป้าหมาย 4 เส้นทาง กฟย.ท่าวังผา		กฟส.ลกบ.	2							2	
	น.2 4 เส้นทาง		กฟส.คลล.	-							-	
			รวม	2							2	
5. OM2.1 แผนงานยกระดับคุณภาพระบบไฟฟ้าแรงต่ำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า												
	5.1 ดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการพัฒนายกระดับโครงข่ายระบบจำหน่ายแรงต่ำ	กปบ.,กปบ.		ร้อยละ								
	ตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติงานด้านเทคนิคที่ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา		กฟจ.กพ.	100								
	เพื่อยกระดับความมั่นคงและความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายแรงต่ำและ		กฟจ.พก.	100								
	ยกระดับแรงดันไฟฟ้าด้านแรงต่ำให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและการไฟฟ้านครหลวง		กฟส.ลกบ.	100								
			กฟส.คลล.	100								
			รวม	100								
6. OM2.2 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ												
	6.1 รายงานผลการประเมินสถานะค่าดัชนี SAIFI, SAIDI และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาฯ	กปบ.										
			กฟจ.กพ.	0.611	0.122	**0.052**	0.335	**0.226**	0.467	**0.264**	0.611	
			กฟจ.พก.	0.611	0.122	**0.052**	0.335	**0.226**	0.467	**0.264**	0.611	
			กฟส.ลกบ.	0.611	0.122	**0.052**	0.335	**0.226**	0.467	**0.264**	0.611	
			กฟส.คลล.	0.611	0.122	**0.052**	0.335	**0.226**	0.467	**0.264**	0.611	
			รวม	0.611	0.122	**0.052**	0.335	**0.226**	0.467	**0.264**	0.611	
	6.2 รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อระบบอุปกรณ์	กปบ.,กปบ.		ร้อยละ								
	ทำงาน/สาเหตุ/แก้ไขปัญหาฯ		กฟจ.กพ.	4	1		1		1		1	
			กฟจ.พก.	-								
			กฟส.ลกบ.	-								
			กฟส.คลล.	-								
			รวม	4	1		1		1		1	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	6.3 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำพร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติ และรายงานผลการดำเนินการ ใน โปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) (Smart Patrol)	กบษ.		ร้อยละ								
			กฟจ.กพ.	100(450)	100(113)	**130%**	100(226)	**67.34%**	100(113)	**92.35%**	100(111)	
			กฟจ.พก.	100(130)	100(33)	**100%**	100(66)	**100%**	100(33)	**100%**	100(31)	
			กฟส.ลกบ.	100(82)	100(21)	**390%**	100(42)	**100%**	100(21)	**100%**	100(21)	
			กฟส.คลล.	100(128)	100(32)	**134%**	100(64)	**81.48%**	100(32)	**98.96%**	100(32)	
			รวม	100(977)	100(247)	**164%**	100(494)	**82.40%**	100(247)	**95.90%**	100(241)	
	6.4 สำรวจระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS3000) ปิดงานก่อสร้าง	กบษ.		งาน								
			กฟจ.กพ.			-						
			กฟจ.พก.			-						
			กฟส.ลกบ.			-						
			กฟส.คลล.			-						
			รวม	1	1	-	1		1		1	
7. OM 1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)												
	7.1 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	คณะทำงาน Loss แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผวว.)(รายงาน) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ครั้ง 4	1		1		1		1	
	7.2 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Non-Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	คณะทำงาน Loss แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผวว.)(รายงาน) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ครั้ง 4	1		1		1		1	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
8. แผนงานปรับปรุงหม้อแปลงและระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากผลวิเคราะห์ของ OPSAonGIS (OPSAonGIS ด้วย PSIM)												
	8.2 แก้ไขข้อมูล GIS, วัดโหลด, ก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	แผนกปรับปรุงระบบไฟฟ้า (ผปร.)	กฟฟ.ชั้น 1-3									
		กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟจ.กพ.	95%(11)	20%(2)	**54.54(6)**	50%(6)	**54.54(6)**	80%(9)		95%(10)	
	น.2 ร้อยละ 95		กฟจ.พก.	95%(-)	20%(-)	**100(-)**	50%(-)	**100(-)**	80%(-)		95%(-)	
			กฟส.ลกบ.	95%(5)	20%(1)	**20(1)**	50%(3)	**20(1)**	80%(4)		95%(5)	
			กฟส.คลล.	95%(-)	20%(-)	**100(-)**	50%(-)	**100(-)**	80%(-)		95%(-)	
			รวม	95%(16)	20%(3)	**43.75(7)**	50%(8)	**43.75(7)**	80%(13)		95%(12)	
	8.3 แผนงานระยะกลาง เกิดปัญหา Loading 80%-100%											
	เป้าหมาย ตามแผน ผวก. ปี 2564 (ระดับ 5)		กฟฟ.ชั้น 1-3	100%(เครื่อง)								
	น.2 ร้อยละ 100		กฟจ.กพ.	100%(4)		-					100.00%	
	หมายเหตุ รายงานผลในแผน ผวก. ปี 2564 โดย กวร. (วัดผลปลายปี)		กฟจ.พก.	100%(1)		-					100.00%	
	กวร. ประสานงาน 12 เขต ให้รายงานความคืบหน้าในการจัดทำ		กฟส.ลกบ.	100%(3)		-					100.00%	
	แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเป็นประจำทุกเดือน		กฟส.คลล.	100%(-)		-					100.00%	
			รวม	100%(8)		-					100.00%	
	8.4 แผนงานระยะยาว เกิดปัญหา %Unbalance Loading											
	มากกว่า 50%		กฟฟ.ชั้น 1-3	100%(เครื่อง)								
	เป้าหมาย ตามแผน ผวก. ปี 2564 (ระดับ 5)		กฟจ.กพ.	100%(52)		-		-			100.00%	
	น.2 ร้อยละ 100		กฟจ.พก.	100%(3)		**66.67%(2)**		**66.67%(2)**			100.00%	
	หมายเหตุ รายงานผลในแผน ผวก. ปี 2564 โดย กวร. (วัดผลปลายปี)		กฟส.ลกบ.	100%(10)		-		-			100.00%	
	กวร. ประสานงาน 12 เขต ให้รายงานความคืบหน้าในการจัดทำ		กฟส.คลล.	100%(1)		-		-			100.00%	
	แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเป็นประจำทุกเดือน		รวม	100%(67)		**4.65%(2)**		**4.65%(2)**			100.00%	

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
9. แผนติดตาม Data Cleasing ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ												
	9.1 ปรับปรุงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS	แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผผร.)		ร้อยละ								
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5	กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	98				**มิ.ย.-66**				
			กฟจ.กพ.	98	98.00%	**100.00%**	98.00%	**100.00%**	98.00%		98.00%	
	กฟน.2 = ร้อยละ 99		กฟจ.พก.	98	98.00%	**100.00%**	98.00%	**100.00%**	98.00%		98.00%	
			กฟส.ลกบ.	98	98.00%	**100.00%**	98.00%	**100.00%**	98.00%		98.00%	
			กฟส.คลล.	98	98.00%	**100.00%**	98.00%	**100.00%**	98.00%		98.00%	
			รวม	98	98.00%	**100.00%**	98.00%	**100.00%**	98.00%		98.00%	
	9.2 ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS	แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผผร.)		ร้อยละ								
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5	กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟจ.กพ.	96	96.00%	**99.96%**	96.00%	**99.94%**	96.00%	**99.88%**	96.00%	
			กฟจ.พก.	96	96.00%	**100.00%**	96.00%	**100.00%**	96.00%	**100.00%**	96.00%	
	กฟน.2 = ร้อยละ 96		กฟส.ลกบ.	96	96.00%	**99.94%**	96.00%	**99.92%**	96.00%	**100.00%**	96.00%	
			กฟส.คลล.	96	96.00%	**100.00%**	96.00%	**100.00%**	96.00%	**100.00%**	96.00%	
			รวม	96	96.00%	**99.95%**	96.00%	**99.95%**	96.00%	**99.85%**	96.00%	
	9.3 ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน	แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผผร.)		ร้อยละ								
	ในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS	กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟจ.กพ.	99	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)	กฟจ.พก.	99	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	
	กฟน.2 = ร้อยละ 99	กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟส.ลกบ.	99	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	
			กฟส.คลล.	99	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	
			รวม	99	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	**100.00%**	99.00%	
10.แผนงานเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จำแนกรายการสินทรัพย์และบันทึกข้อมูล												
	10.1 จัดทำฐานข้อมูลของสินทรัพย์ที่สำคัญเพื่อใช้ในการบริหารจัดการสินทรัพย์ได้แก่ ข้อมูล											
	พื้นฐาน ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรมบำรุงรักษา, สภาพและสมรรถนะของสินทรัพย์	กบษ.		ร้อยละ								
			กฟจ.กพ.	100	100		100		100		100	
			กฟจ.พก.	100	100		100		100		100	
			กฟส.ลกบ.	100	100		100		100		100	
			กฟส.คลล.	100	100		100		100		100	
				100	100		100		100		100	
11. แผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน												
	11.1 บริหารจัดการการวัดประสิทธิภาพในการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ กฟภ.	กบษ.		อัตราส่วน				พ.ค.-66				
			กฟจ.กพ.	1.5			1.5	**0.65**		**1.3**		
			กฟจ.พก.	1.5			1.5	**0.51**		**5**		
			กฟส.ลกบ.	1.5			1.5	**0.43**		**2.8**		
			กฟส.คลล.	1.5			1.5	**0.83**		**5**		
			รวม	1.5			1.5	**0.6**		**5**		

แผนปฏิบัติ กฟจ.กพ. ประจำปี 2566 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth) 1 แผนงาน 2 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลงานสะสม
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
BSC ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานระดับสากล , ค่าดัชนีประสบอุบัติภัยของสายงานภาค 1													
1.OC1.1 แผนงานการยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยในระดับมาตรฐาน													
	1.1 ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.)											
	ฝอภ.(ภ1) ตรวจสอบความถูกต้องและรายงานผลการดำเนินงานในระบบ	กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟน.2	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	ของ กปภ. ภายใน 15 วันทำการหลังสิ้นไตรมาส		กฟจ.กพ.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. (ไตรมาส ละ 42 แห่ง)		กฟจ.พก.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	น.2 95-100% (ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5)		กฟส.ลกบ.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
			กฟส.คลล.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
			รวม	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	1.2 จัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความ	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.)											
	ปลอดภัยในการทำงาน PEA Safety Management System:PEA-SMS	กองวิศวกรรมและวางแผน (กวว.)	กฟน.2	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	กวศ.(ภ1) ตรวจสอบความถูกต้องและรายงานผลการดำเนินงานในระบบ		กฟจ.กพ.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	ของ กปภ. ภายใน 5 วันทำการหลังสิ้นไตรมาส		กฟจ.พก.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. (ไตรมาส ละ 42 แห่ง)		กฟส.ลกบ.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	น.2 100% (ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5)		กฟส.คลล.	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		
	หมายเหตุ : PEA SMS มาตรฐานในการทำงาน เพื่อการยกระดับการจัดการความปลอดภัยของ กฟภ.		รวม	100.00%	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%	**100.00%**	100.00%		

แผนปฏิบัติ กฟจ.กพ. ประจำปี 2566 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม CSR (Corporate Social Responsibility) 9 แผนงาน 9 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
เกณฑ์ประเมิน:ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม												
1. แผนงานสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสำคัญของ กฟข. (ISO 26000)												
	โครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืนด้วยการจัดการทรัพยากรเหลือใช้ในกิจการไฟฟ้าของ กฟภ. เป้าหมาย รอแผนงานจาก ฝสส. น.2	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.) กองอำนวยการ (กอก.)	กฟน.2	ร้อยละ 100								
2. แผนช่วยเหลือสาธารณะประโยชน์												
	โครงการ PEA รักษ์น้ำสร้างฝาย สร้างฝายกักเก็บและชะลอน้ำโดยใช้วัสดุคอนกรีตและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุด เป้าหมาย 1 แห่ง (รอบันทึกอนุมัติจาก กคส.) น.2 1 แห่ง	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.) กองอำนวยการ (กอก.)		แห่ง 1								
3. โครงการ PEA วันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2566		แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)		แห่ง								
	งดจัดกิจกรรมเนื่องจากสถานะการณ์โรคระบาด เปลี่ยนกิจกรรมเป็นการให้ขวัญ เพื่อให้โรงเรียนไปแจกจ่ายต่อไป เป้าหมาย กฟข. ละ 1 แห่ง (รอบันทึกอนุมัติจาก กคส.) น.2 2 แห่ง	กองอำนวยการ (กอก.)		กฟส.พก.	1							

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
4. โครงการ PEA ใส่ใจทุกชีวิต บริจาคโลหิต 10 ล้านซีซี												
	บริจาคโลหิตให้แก่สภากาชาดไทย	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)		ซีซี								
	เป้าหมาย 10 ล้านซีซี (ทั่วประเทศ) รอแผนงานจาก ฝสส.	กองอำนวยการ (กอก.)	กฟน.2	945,600								
	น.2 ล้านซีซี		กฟข.	195,600								
			กฟจ.พล.	114,800								
			กฟจ.สท.	60,000								
			กฟจ.ตก.	51,200								
			กฟจ.กพ.	68,400						**68,400**		
			กฟจ.พจ.	56,800								
			กฟจ.อต.	66,000								
			กฟจ.พร.	84,000								
			กฟจ.นน.	73,600								
			กฟอ.มสด.	49,200								
			กฟอ.ตห.	46,800								
			กฟอ.สวล.	47,200								
			กฟอ.ขณ.	32,000								
5. โครงการ PEA พลังงานสะอาดเพื่อชุมชน ประจำปี 2566												
	เพื่อบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นกับประชาชนในพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติ	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)		แห่ง								
	กรณีฉุกเฉิน (ภัยแล้ง) ตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ พ.ศ. 2562	กองอำนวยการ (กอก.)		1								
	เป้าหมาย กฟข. ละ 1 แห่ง รอแผนงานจาก ฝสส.											
	น.2 1 แห่ง											
6. โครงการชุมชนสำคัญ (แผนใหม่) 65-67												
	คัดเลือกพื้นที่ดำเนินการโรงเรียนชุมชนสำคัญ 65-67	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)		แห่ง								
	1. ชุมชนใกล้สำนักงาน กฟภ.	กองอำนวยการ (กอก.)										
	2. ชุมชนใกล้โรงหล่อเสาของ กฟภ.											
	3. ชุมชนรอบสถานีจ่ายไฟของ กฟภ.											
	4. ชุมชนใกล้โรงจักรจ่ายไฟ											
	5. ชุมชนใกล้กลังพัสดุ											
	6. ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างระบบไฟฟ้า											
	เป้าหมาย รอแผนงานจาก ฝสส.											
	น.2 3 แห่ง											

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
7. โครงการ PEA ปลูกดูแลรักษ์ป่า 2566												
		แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)		แห่ง								
		กองอำนวยการ (กอก.)		1								
	เป้าหมาย รอแผนงานจาก ฝสส.											
	น.2 1 แห่ง											
8. โครงการอื่นๆ งานเฉพาะกิจเร่งด่วน นอกจากแผนปฏิบัติ/แผนแม่บท CSR โครงการเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวาระวันสำคัญ, โครงการตามข้อสั่งการของกระทรวงมหาดไทย และโครงการตามนโยบายคณะกรรมการ กฟภ.												
	10.1 กิจกรรมวันสำคัญชาติไทย ปี 2566	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)		กิจกรรม								
		กองอำนวยการ (กอก.)										
	วันเฉลิมพระเกียรติฯ พระบรมราชินี 3 มิ.ย.											
	วันเฉลิมพระเกียรติฯ ร.10 28 ก.ค.											
	วันเฉลิมพระเกียรติฯ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิตติ์ 12 ส.ค.											
	วันคล้ายวันสวรรคตฯ ร.9 13 ต.ค.											
	วันปิยะมหาราช 23 ต.ค.											
	เป้าหมาย รอแผนงานจาก ฝสส.											
	น.2 5 แห่ง											
9.กิจกรรมโครงการ PEA ตู้ภัยโควิด-19 ประจำปี 2566												
		แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.)		กิจกรรม								
		กองอำนวยการ (กอก.)	กฟน.2	42								
			กฟจ.พล.	7								
			กฟจ.สท.	3								
			กฟจ.ตก.	2								
			กฟจ.กพ.	4						4		
			กฟจ.พจ.	2								
			กฟจ.อต.	3								
			กฟจ.พร.	8								
			กฟจ.นน.	3								
			กฟอ.มสด.	1								
			กฟอ.ตห.	4								
			กฟอ.สวล.	3								
			กฟอ.ขณ.	2								