

แผนปฏิบัติ กฟจ.พจ. ประจำปี 2564 ด้านเป้าหมาย (Goal)

[illegible]

เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 1													
3. งานประมวลความสามารถในการบริหารแผนการลงทุน	3.1 ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีบริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2564 เป้าหมาย 100% ตามบันทึกข้อตกลง รพภ.(ก1) เห็นชอบ ลว. 26 มี.ค. 64 ตามหนังสือที่ ฝอภ.(ก1) 156/64 ลว. 26 มี.ค. 64 น.2 100% ของเป้าหมายเบิกจ่าย	แผนงบประมาณ (ผงบ.) (ผู้รายงานผล) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ทุกแผนกและทุกกอง (น.2) ผบป. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ 100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		P = I =
	3.2 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผนบริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2564 เป้าหมาย 100% ตามบันทึกข้อตกลง รพภ.(ก1) เห็นชอบ ลว. 26 มี.ค. 64 ตามหนังสือที่ ฝอภ.(ก1) 156/64 ลว. 26 มี.ค. 64 น.2 100% ของเป้าหมายเบิกจ่าย	แผนงบประมาณ (ผงบ.) (ผู้รายงานผล) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ทุกแผนกและทุกกอง (น.2) ผบป. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ 100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		งบ =
			รวม	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		
			รวม	100	100.00%	97.06	100.00%		100.00%		100.00%		
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	4.2 งบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก8) 4.2.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 100% ของมูลค่างานที่ปิดงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 ผกส.กฟจ.พจ. กฟส.ววม.	ร้อยละ 100 100 100	100.00% 100.00% 100.00%								*บันทึกข้อตกลงของผู้บริหาร ปี งบ C และ I น้ำหนักงาน 8 ได้น้ำหนัก 2 จำนวน 4 งาน งบ P เป็นงานโครงการระยะยาวที่น้อยกว่า 4 ได้จากการรวมงาน 4 งาน
	4.2.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 100% ของมูลค่างานที่ปิดงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 ผกส.กฟจ.พจ. กฟส.ววม.	ร้อยละ 100 100 100	10.00% 10.00% 10.00%		30.00% 30.00% 30.00%		70.00% 70.00% 70.00%		100.00% 100.00% 100.00%		
			รวม	100	10.00%		30.00%		70.00%		100.00%		
			รวม	100	10.00%		30.00%		70.00%		100.00%		
												สถานะข้อมูล เดือน	
												สถานะข้อมูล เดือน	

4.2.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 80% ของมูลค่างานที่ปีดำเนินงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ	80	5.00%		20.00%		40.00%		80.00%		สถานะข้อมูล เดือน		
		ผกส.กฟพ.พจ.	80	5.00%		20.00%		40.00%		80.00%					
		กฟส.วณบ.	80	5.00%		20.00%		40.00%		80.00%					
		รวม	80	5.00%		20.00%		40.00%		80.00%					
		กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ	60			10.00%		20.00%		60.00%			สถานะข้อมูล เดือน	
		ผกส.กฟพ.พจ.	60			10.00%		20.00%		60.00%					
กฟส.วณบ.	60			10.00%		20.00%		60.00%							
รวม	60			10.00%		20.00%		60.00%							
4.3 งบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8) 4.3.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 100% ของมูลค่างานที่ปีดำเนินงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ	100	100.00%							สถานะข้อมูล เดือน			
		ผกส.กฟพ.พจ.	100	100.00%											
		กฟส.วณบ.	100	100.00%											
		รวม	100	100.00%											
		กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ	100	10.00%		30.00%		60.00%		100.00%			สถานะข้อมูล เดือน	
		ผกส.กฟพ.พจ.	100	10.00%		30.00%		60.00%		100.00%					
		กฟส.วณบ.	100	10.00%		30.00%		60.00%		100.00%					
		รวม	100	10.00%		30.00%		60.00%		100.00%					
		กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ	80	10.00%		20.00%		40.00%		80.00%				สถานะข้อมูล เดือน
		ผกส.กฟพ.พจ.	80	10.00%		20.00%		40.00%		80.00%					
		กฟส.วณบ.	80	10.00%		20.00%		40.00%		80.00%					
		รวม	80	10.00%		20.00%		40.00%		80.00%					

[illegible]

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมรายหน่วยงาน ประจำปี 2564														
6. ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม														
6.1 ประเมินความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 อนุมัติ ผวก. กธส.(กธ.) 311/2564 ลว. 25 มี.ค. 64 น.2 460 ล้านบาท			แผนบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน(ผบส.) (ผู้รายงานผล) กองบัญชี (กบญ.) แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) ผบค. รายงาน		KPI	ล้านบาท								
					กฟน.2	460								
					กฟน.2 ให้ กฟจ. พจ.	22.12								
					ผบค.กฟจ. พจ.	22.12	5.53		11.06			16.59		22.12
					รวม									
เกณฑ์ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2														
7. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุน และบันทึกต้นทุนให้ได้กำไรที่เหมาะสม ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน					KPI	ร้อยละ								
7.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ระดับกำไร ที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 อนุมัติ ผวก. กธส.(กธ.) 311/2564 ลว. 25 มี.ค. 64 น.2 ร้อยละ 26			แผนบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน(ผบส.) (ผู้รายงานผล) กองบัญชี (กบญ.) แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) ผบป. รายงาน		กฟน.2	26	26.00%		26.00%			26.00%		26.00%
					ผบป.กฟจ. พจ.	26	26.00%		26.00%			26.00%		26.00%
					กฟส.ววม.	26	26.00%		26.00%			26.00%		26.00%
					รวม	26	26.00%		26.00%			26.00%		26.00%
8. ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน					KPI	ร้อยละ								
8.1 การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา (ม.ค. - ต.ค 64) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 อนุมัติ ผวก. กธส.(กธ.) 311/2564 ลว. 25 มี.ค. 64 น.2 ร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน ม.ค-ต.ค. 64			แผนบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน(ผบส.) (ผู้รายงานผล) กองบัญชี (กบญ.) แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) ผบป. รายงาน		กฟน.2	95			95.00%			95.00%		95.00%
					ผบป.กฟจ. พจ.	95			95.00%			95.00%		95.00%
					กฟส.ววม.	95			95.00%			95.00%		95.00%
					รวม	95			95.00%			95.00%		95.00%

แผนปฏิบัติการ กฟผ.พ. ประจำปี 2564 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition)

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลงานสะสม	คำชี้แจงหากไม่เป็นไปตามแผน	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ด้วยชีวิต ความพึงพอใจรายการลูกค้า ตามแผนงาน กฟผ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ															
2. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone		แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) แผนกสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (ผสย.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ผบค. รายงาน	กฟผ.2 กฟผ.พจ.	ครั้ง										แผน กฟผ. ปี 2564 หน้า 210 ออกจังหวัดเคลื่อนที่ อำเภอเคลื่อนที่	
	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนโหลด Down Load ใช้งาน ทุก กฟฟ. ดำเนินการ ส่ง กฟช. รวมรวม เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง น.2 4 ครั้ง			4	1		1		1		1				
				4	1		1		1		1				
เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ด้วยชีวิต จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business ตามแผนงาน กฟผ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ															
3. CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank		แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบธ.2 รายงาน	กฟผ.2 กฟผ.พจ.	ครั้ง										ผบธ.เป็นคนรายงานครับ	
	3.2 สรุปติดตามประเมินผล รายไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง น.2 4 ครั้ง			4	1		1		1		1				
	หมายเหตุ : Doing Business World Bank เป็นรายงานผลการศึกษา การสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ระบบอำนวยความสะดวกของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ของรัฐ ว่าเมื่อต่อการประกอบธุรกิจมากน้อยเพียงใด ที่จัดทำโดย World Bank			4	1		1		1		1				
เกณฑ์ Enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563 (ตามคู่มือ KAMT)															
4.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ		แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบค. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟผ.พจ.	ครั้ง										เกณฑ์ Enablers ที่ 4.10.1	
	4.1 รวบรวม/ทบทวน และพิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง			1	1										
	4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง			ครั้ง											
				กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟผ.พจ.	1	1		1		1					
	4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและคำเป้าหมายหลังจากการกำหนด สิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001,CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง			ครั้ง											
		กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟผ.พจ.	1	1		1		1							
หมายเหตุ : CRM (Customer Relationship Management) เป็นโปรแกรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์															

4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ครึ่ง 1 1 1	1 1									
4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีปัญหาลำดับเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการ เสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ น.2 ร้อยละ 100	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ร้อยละ 100 100	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%					
4.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด น.2 ร้อยละ 100	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ร้อยละ 100 100	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%					
หมายเหตุ : VOC (Voice Of Customer) เป็นระบบรับฟังเสียงลูกค้า ในการรับฟัง บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน													
4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปการจัดการเสียง ของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004), (VOC-60-001) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ครึ่ง 4 4	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1					
4.8 สรุปรายชื่อและคู่ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและคู่ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2564 (CRM-KAM-005) น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ครึ่ง 1 1				1 1						
4.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครึ่ง 1					1					1129 สุ่มตรวจสอบ KAM
4.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครึ่ง 4	1	1		1	1					ผลการสำรวจจาก PEA Call Center จะออกหลัง สิ้นไตรมาสแล้ว 1 เดือน

เกณฑ์ Enablersของสายงานฯ ประจำปี 2564															
5. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account	5.1 การเชื่อมโยงลูกค้าและบันทึกผลการเชื่อมโยงลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ.	แห่ง 288 24	79 6		72 6		71 6		66 6				
	5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย น.2 288 ราย														
	5.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย น.2 30 ราย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ.	แห่ง 30 4	11 1		7 1		6 1		6 1				
	5.2 การเชื่อมโยงลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเชื่อมโยงลูกค้าลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย ผชก.(น2) 12 ราย ผจก.กฟฟ 1-3/ผู้บริหาร โดมสละ 6 ราย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	ผชก.(น2) กฟน.2 กฟจ.พจ.	ราย 12 288 24	2 79 6		3 72 6		3 71 6		4 66 6				
	5.3 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) น.2 5 แห่ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	แห่ง 5					5						งบประมาณแต่ละ 100,000 บาท กฟจ.พจ. ไม่มี
ตามแผนงาน กฟฟ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ															
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียน และโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป เป้าหมาย โดมสละ 1 ครั้ง น.2 48 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ผบค. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ.	ครั้ง 48 4	12 1		12 1		12 1		12 1				แผน กฟก. หน้า 32
7. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า	7.1 สายงานฯ เข้าร่วม พัฒนาระบบการเรียนรู้อะไรและการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะที่ สพน. กำหนด เป้าหมาย 100% ตามแผนงานฯ น.2 100% ตามแผนงานฯ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนวยการ (กออ.)		ร้อยละ 100						100.00%					เข้าร่วมประชุม ตามแผนงาน ปีละ 1 ครั้ง
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ															
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการสายงานฯ	8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.2 12 แห่ง	แผนกติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน (ผดป.) กองบัญชี (กบญ.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ.	แห่ง 12 1	1 0		11 1								
9. แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	9.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2564 เป้าหมาย น.2 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	แผนกบริหารการขาย (ผบข) (รายงาน/ติดตาม) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ผบป.ดำเนินการ	กฟฟ.ชั้น 1-3 ผบป.กฟจ.พจ.	ร้อยละ 100 100	100.00% 100.00%		100.00% 70.00%		100.00% 70.00%		100.00% 70.00%				100% ไม่อ้างถึง e-form ตามข้อตกลง กฟน. 1-3
			รวม	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%				

[illegible]

แผนปฏิบัติการ กฟ.พ. ประจำปี 2564 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟพ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลงานสะสม	คำชี้แจงหากไม่เป็นไปตามแผน	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
ตัวชี้วัด SAIFI / SAIDI															
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.4)															
	การควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ค่าดัชนี จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่, ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ 1.1.1 รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ค่าดัชนี จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่, ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง น.2 12 ครั้ง	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผว.) กองปฏิบัติการ (กปน.) ผบ. รายงาน	กฟพ. พจ	ครั้ง -	-		-		-		-			* เขตละ 1 เมืองใหญ่	
	1.1.2 จัดทำแผน Preventive Maintenance และดำเนินการแก้ไข ทุกเดือน เพื่อป้องกันไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่, ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง น.2 12 ครั้ง	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบข.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผบ. รายงาน	กฟพ. พจ	ครั้ง -	-		-		-		-			* เขตละ 1 เมืองใหญ่	
	1.2 รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ค่าดัชนี จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI), ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด (จัดทำระบบ Preventive Maintenance ทุกไตรมาส) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 52 ครั้ง หมายเหตุ : SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือค่าดัชนี แสดงจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ยที่กระทบต่อผู้ใช้ไฟ ในช่วงระยะเวลาที่พิจารณา SAIDI (System Average Duration Index) คือค่าดัชนี แสดงระยะเวลาไฟฟ้าดับเฉลี่ยที่กระทบต่อผู้ใช้ไฟ ในช่วงระยะเวลาที่พิจารณา	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผว.) กองปฏิบัติการ (กปน.) แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบข.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผบ. รายงาน	กฟพ. น. 2 กฟพ. กฟพ. พจ	ครั้ง 52 4 4	13 1 1		13 1 1		13 1 1		13 1 1				
	1.3 จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น กฟผ. และรายงานผลการประชุมให้ผู้บริหารรับทราบ เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง 1.4 ทบทวนปรับปรุงแผนปลดโหลด เพื่อเตรียมการเกิดภาวะวิกฤตพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ เป้าหมาย น.2 1 ครั้ง	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปน.) แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผว.) กองปฏิบัติการ (กปน.)	ครั้ง 1 ครั้ง 1	1				1							
	1.5 ติดตั้งไมโครสแนวสายไฟฟ้า เป้าหมาย ระยะทางรวม น.2 31,200 กิโลเมตร	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบข.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผบ. รายงาน	กฟพ. น. 2 น.2 ไฟ กฟพ. พจ. ผบ. กฟพ. พจ. กฟส. รวม. กฟย. สกล. กฟย. วทพ. กฟย. พนย. รวม	กม. 31,200 1,860 660 500 200 200 300	12,491 260.00 200.00 100.00 100.00 200.00	6,593 100 100 - - -		10,066 200 100 100 100		2,050 100 100 -				ปี 64 งบประมาณ 40.00 ล้านบาท หมายเหตุ : ไฟ กฟพ. 1-3 กำหนดเส้นทางที่จะดูแลในพื้นที่ตนเอง	
	1.6 ติดตั้งไมโครสแนวสายไฟฟ้าในเขตพื้นที่เทศบาลที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟพ. ชั้น 1-3 เป้าหมาย (จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล เทศบาลละ 1 กม.) น.2 12 กิโลเมตร	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบข.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผบ. รายงาน	กฟพ. น. 2 กฟพ. พจ	แห่ง 12 1	12 1		12 1								

	1.7 ติดตั้งฉนวนครอบ เช่น บุชชิงหม้อแปลง Drop กับดักเสิร์จ ฯลฯ ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้า ถึง รีโวลเวอร์ในระบบจำหน่ายตัวแรก เป้าหมาย น.2 1,200 ชิ้น (ติดตั้งทดแทนของเดิมที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือชำรุด)	แผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบม.) กองบำรุงรักษา (กบษ.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบป. กฟจ. พจ. กฟส. วนม. กฟย. สกล. กฟย. วทพ. กฟย. พปช.	ชิ้น 1,200 100 40 20 10 10 20	650 20 10 10 - 10		550 20 10 10								
			รวม	100	50		50								
	1.8 ติดตั้ง Snake Guard เป้าหมาย น.2 2,000 ชิ้น	แผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบม.) กองบำรุงรักษา (กบษ.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบป. กฟจ. พจ. กฟส. วนม. กฟย. สกล. กฟย. วทพ. กฟย. พปช.	ชิ้น 2,000 120 40 20 20 20 20	880 20 10 10 10 10		1,065 20 10 10 10 10		0 0 0 0 0 0 0		0 0 0 0 0 0 0		0 0 0 0 0 0 0	ติดตั้งผู้รับเหมาเข้าดำเนินการ เดือน ก.ค.2564	
			รวม	120	60		60		0		0		0		
	1.9 เทคอนกรีตเสาคันที่ติดตั้ง Riserpole (สาย UG และ อุปกรณ์ป้องกันติดตั้ง) เป้าหมาย น.2 20 ต้น (สำรวจบริเวณหน้าสถานี หรือสถานีสร้างใหม่)	แผนจัดการงานสถานีไฟฟ้า 1 (ผจฟ.1) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟน.2 กฟจ. พล. กฟจ. สท. กฟจ. สก. กฟจ. กพ. กฟจ. พจ. กฟจ. อต. กฟจ. พร. กฟจ. นน. กฟอ. มสส. กฟอ. ดน. กฟอ. สวล. กฟอ. ชณ.	ต้น 20 5 2 13	15 2 13		5 5							หมายเหตุ : สถานีไฟฟ้าแม่สอด จำนวน 8 ต้น สถานีไฟฟ้าแม่สอด 2 จำนวน 5 ต้น สถานีไฟฟ้าบ้าน 1 จำนวน 2 ต้น สถานีไฟฟ้าท่าก่านเพช 2 จำนวน 5 ต้น	
	1.10 ประชุมชี้แจง/ติดตาม แก้ไขอุปกรณ์ป้องกันทำงานมากที่ สถานี 10 อันดับแรก และระบบจำหน่าย 20 อันดับแรก เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบม.) กองบำรุงรักษา (กบษ.) แผนวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผว.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	ครั้ง	4	1		1		1		1				
	1.11 ตรวจสอบและแก้ไข ระบบจำหน่ายแรงสูงที่มีปัญหาไฟฟ้า ชัดข้องบ่อยครั้ง (22 kv) เป้าหมาย น.2 100% ที่ตรวจพบ	แผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผบม.) กองบำรุงรักษา (กบษ.) ผบป. รายงาน	ร้อยละ กฟฟ. ชั้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบป. กฟจ. พจ. กฟส. วนม. กฟย. สกล. กฟย. วทพ. กฟย. พปช.	100 100 100 100 100 100 100	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%		100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%		100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%		100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%				
			รวม	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%				
	1.12 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย น.2 8,478 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.) ผบป. รายงาน	กฟฟ. ชั้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบป. กฟจ. พจ. กฟส. วนม. กฟย. สกล. กฟย. วทพ. กฟย. พปช.	เครื่อง 8,478 687 150 219 55 75 188	3,043 38 55 13 19 47		1,814 38 55 14 18 47		1,812 37 55 14 19 47		1,809 37 54 14 19 47		0 0 0 0 0 0 0	แนวคิดการแบ่งระบบการบำรุงรักษา ทางกายภาพ และเทคนิค จากข้อมูลโพลด์ในระบบ GIS โดย - โพลด์จากระบบ GIS น้อยกว่า 50% ทำการบำรุงรักษาทางกายภาพ - โพลด์จากระบบ GIS มากกว่า 50% ทำการบำรุงรักษาทางเทคนิค รวมหม้อแปลง 1 เฟส กฟน.2 ทั้งหมด 12,778 เครื่อง สถานะข้อมูล GIS เดือน พ.ย. 63	
			รวม	687	172		172		172		171		0		

	1.13 ป่ารุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (ป่ารุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย น.2 4,300 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (หมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผสร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.) ผบป. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ.พจ. ผบป.กฟจ.พจ. กฟส.ววม. กฟย.สกล. กฟย.วพพ. กฟย.พปย.	เครื่อง 4,300 554 153 163 26 63 149	938 39 40 6 16 38		1,496 38 41 7 16 37		935 38 41 6 16 37		931 38 41 7 15 37			ติดต่อผู้รับเหมาเข้าดำเนินการ เดือน ก.ค.2564	
			รวม	554	139		139		138		138				
	1.14 ป่ารุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย น.2 7,987 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (หมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผสร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.) ผบป. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ.พจ. ผบป.กฟจ.พจ. กฟส.ววม. กฟย.สกล. กฟย.วพพ. กฟย.พปย.	เครื่อง 7,987 438 245 89 23 19 62	2,554 62 23 5 4 16		1,814 61 22 6 5 16		1,812 61 22 6 5 15		1,807 61 22 6 5 15			แนวคิดการแบ่งระบบการป่ารุงรักษา ทางกายภาพ และเทคนิค จากข้อมูลโหลดในระบบ GIS โดย - โหลดจากระบบ GIS น้อยกว่า 50% ทำการป่ารุงรักษาทางกายภาพ - โหลดจากระบบ GIS มากกว่า 50% ทำการป่ารุงรักษาทางเทคนิค รวมหม้อแปลง 3 เฟส กฟน.2 ทั้งหมด 12,287 เครื่อง สถานะข้อมูล GIS เดือน พ.ย. 63	
	1.15 ป่ารุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (ป่ารุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย น.2 4,300 เครื่อง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (หมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผสร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.) ผบป. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ.พจ. ผบป.กฟจ.พจ. กฟส.ววม. กฟย.สกล. กฟย.วพพ. กฟย.พปย.	เครื่อง 4,300 264 130 69 16 22 27	985 33 18 4 5 6		1,359 33 17 4 5 7		979 32 17 4 6 7		977 32 17 4 6 7			ติดต่อผู้รับเหมาเข้าดำเนินการ เดือน ก.ค.2564	
			รวม	264	66		66		66		66				
	1.16 โครงการเสาตรง สายตั้ง (ปรับปรุงระบบจำหน่าย ให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปลอดภัย) เป้าหมาย น.2 12 เส้นทาง (ดูแล 100% ตลอดเส้นทาง ตลอดปี) หมายเหตุ บรรจุในแผนงานโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมใน กระบวนการของสายงาน ม1 (CSR In Process) ตามบันทึกเลขที่ ผอภ.(ก1) 26/2564 ลว. 11 ม.ค. 2565 โครงการที่ 1 (สรภ.ก.1)	แผนกตรวจสอบและป่ารุงหารระบบไฟฟ้า (ผคบ.) กองป่ารุงรักษา (กบษ.) แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.) กองอำนวยการ (กออ.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ	ร้อยละ 100 100	100.00% 100.00%		100.00% 100.00%		100.00% 100.00%		100.00% 100.00%			หมายเหตุ : เส้นทางดำเนินการ ต้องมีการปรับเปลี่ยนแก้ไข ให้สอดคล้องกับแผนโครงการ CSR In Process ณ.มิตรภาพ สะพานเรศวร-แยกเรือนแพ 6.4 ก.ม.	
2. แผนงานป่ารุงรักษาแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	2.1 ตรวจสอบค่าระดับแรงดันไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ 22 kV ขึ้นไป ที่ติดตั้ง AMR ทุกสถานี ตามวาระ เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ครั้ง 4	1		1		1		1				
	2.2 จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข Feeder ที่แรงดันต่ำกว่าค่าเกณฑ์ มาตรฐานคุณภาพบริการ ไฟแล้วเสร็จ เป้าหมาย น.2 100 % ของ Feeder ที่แรงดันต่ำกว่ามาตรฐาน	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ร้อยละ 100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%				
3. แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	3.1 ปรับปรุงติดตั้งหม้อแปลงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อแก้ไขปัญหา แรงดันไฟฟ้าตก และรายงานผลการดำเนินงาน เป้าหมาย น.2 ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 รอความชัดเจนของนโยบาย ผวภ. หมายเหตุ ให้รายงานผลเป็นกิจกรรม	แผนกปรับปรุงระบบไฟฟ้า (ผปร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กvw.) แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (หมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	รอค่าเป้าหมาย ปี 2564										แผนงานใหม่ ปี 2564	

ตัวชี้วัด ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)														
4. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) (OM1.7)														
4.1 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 (กปน.)		ครั้ง 4	1		1		1		1			
4.2 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 (กปน.)		ครั้ง 4	1		1		1		1			
5. โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (โปรแกรม U-Cube)														
5.1 ติดตามผลการดำเนินงานการควบคุมตรวจสอบมิเตอร์ตามใบสั่งงาน (NL1) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ตัววัด NL.1 คะแนนระดับ 5 น.2 คะแนน 5.000 รอคำเป้าหมาย		แผนกบริหารการขาย(ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า(กษข.) แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ผมด. กฟจ. พจ. ระดับ 5 กฟย. สกล. ระดับ 5 กฟย. พบข. ระดับ 5 กฟย. วทพ. ระดับ 5 กฟส. วมม. ระดับ 5	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00		5.00 5.00 5.00 5.00 5.00		5.00 5.00 5.00 5.00 5.00		5.00 5.00 5.00 5.00 5.00			
หมายเหตุ : U-Cube คือโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า NL1 เป็นการควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ตามใบสั่งงาน NL2 เป็นการควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากรายงานการจดหน่วย				รวม	ระดับ 5	5.00		5.00		5.00		5.00		
5.2 ควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากรายงานที่แจ้งเข้ามา โดยพนักงานจดหน่วย (NL2) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ตัววัด NL.2 คะแนนระดับ 5 น.2 คะแนน 5.000 รอคำเป้าหมาย		แผนกบริหารการขาย(ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า(กษข.) แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ผมด. กฟจ. พจ. ระดับ 5 กฟย. สกล. ระดับ 5 กฟย. พบข. ระดับ 5 กฟย. วทพ. ระดับ 5 กฟส. วมม. ระดับ 5	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00		5.00 5.00 5.00 5.00 5.00		5.00 5.00 5.00 5.00 5.00		5.00 5.00 5.00 5.00 5.00			
				รวม	ระดับ 5	5.00		5.00		5.00		5.00		
โครงการ Monitoring Big-Data Analytics (M-BA)														
5.5 ตรวจสอบมิเตอร์แรงต่ำของผู้ใช้ไฟฟ้า มิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟทางหลวง อุปกรณ์สื่อสารต่างๆ (การติดตั้งมิเตอร์) และแก้ไข มิเตอร์ พร้อมปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้า (กรณีผิดปกติ) 5.5.1 มิเตอร์รายย่อยที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ เป้าหมาย 100% ตามแผน ไตรมาสละ 1 ครั้ง (บันทึกข้อมูลลงในระบบภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส) กฟน. 2 36,863 เครื่อง		แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		เครื่อง 36,863 ผมด. กฟจ. พจ. 1,303 กฟย. สกล. 122 กฟย. พบข. 1,450 กฟย. วทพ. 227 กฟส. วมม. 1,253	325 30 362 56 313		326 30 363 57 313		326 31 363 57 314					
				รวม	4,355	1,088		1,089		1,089		1,089		
5.5.2 มิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ และไฟทางหลวง เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 100 %		แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ 100 ผมด. กฟจ. พจ. 100 กฟย. สกล. 100 กฟย. พบข. 100 กฟย. วทพ. 100 กฟส. วมม. 100	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%		100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%		100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%		100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%			
				รวม	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		
เกณฑ์วัด ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในหนังสือขออนุมัติโดยคณะกรรมการระดับหน่วยงาน														
6. OM3.1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในหนังสือขออนุมัติ Supply Chain ของ กฟภ. เกณฑ์ : ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในหนังสือขออนุมัติ โดยบุคลากรระดับหน่วยงาน														
6.1 ดำเนินงาน SLA ตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตามที่ระบุในหนังสือขออนุมัติของ กฟภ. เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.2 ร้อยละ 100		คณะทำงานฯ แผนกบริการและงานธุรกิจ(ผบข.) (ฝ่ายงานผคด) กองบริการลูกค้า (กบล.) ทุกกอง (น.2)		KPI	ร้อยละ 100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		ตามบันทึกเลขที่ กรอ. 53/2564 ลว. 17 ก.พ. 64 เอกสารแนบ 1 กำหนดกรอบเวลาภายใน ก.ค. 64
เกณฑ์วัด ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล														

ตามบันทึกเลขที่ กรอ. 53/2564 ลว. 17 ก.พ. 64 เอกสารแนบ 1 กำหนดกรอบเวลาภายใน ก.ค. 64

OM3.3 แผนงานการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes) ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล		คณะทำงาน นวัตกรรมฯ แผนกแผนธุรกิจ(ผพร.) (ผู้รายงานผล) กองบริการลูกค้า (กมล.) ทุกกอง (น.2)		ร้อยละ 100	100.00%				100.00%		100.00%			กองระบบงานองค์กร (กรอ.)	
7.1 ดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Business Processes) ของการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญของ กฟผ. ตามระบบโดยรวมของ กฟผ. (Value Chain) ซึ่งสอดคล้องตามแผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.2 100% ตามแผนการดำเนินงาน													ตัวชี้วัดใหม่ ในกิจกรรมเดิม		
หมายเหตุ : แผนการดำเนินงานของ กฟผ. 1. สายงาน (ย) กำหนดแนวทางและสื่อสาร ถ่ายทอดให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ม.ค.-ก.พ.64) 2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทบทวนกระบวนการตาม Key Work Process และ SLA (มี.ค. - เม.ย. 64) 3. กำหนดเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในกระบวนการ/การปรับลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการดำเนินงาน (มี.ค. - เม.ย. 64) 4. วิเคราะห์ประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น การลดขั้นตอน/ระยะเวลา/ต้นทุน ของกิจกรรมก่อน (As Is) และหลัง (To be) ที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนกระบวนการ (พ.ค. - ส.ค. 64) 5. นำเสนอผลการวิเคราะห์ปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการให้ รศก.(ย) (ภายในเดือน ก.ย. 64) 6. สรุปรายงานผลการวิเคราะห์ปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (สายงาน (ย))															
เกณฑ์วัด ร้อยละความสำเร็จของแผนงานการปรับปรุงกระบวนการลดหน่วยฟิซิล (Billing)															
8. OM3.2 แผนการปรับปรุงกระบวนการลดหน่วยฟิซิล (Billing) 8.1 ขยายผลการใช้งานโคโรนาคลุมทุก กฟผ. และสามารถนำไปปฏิบัติปรับปรุงกระบวนการลดหน่วยการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายในไตรมาส 3 เป้าหมาย 100% (กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส.) น.2 42 แห่ง (ไตรมาส 3)		แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสน.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ผบ.รายงาน		KPI กฟผ. 2 ผบ.กฟผ. พจ. กฟส. รวม.	ร้อยละ 100 100 100 100				100.00% 100.00% 100.00%		100.00% 100.00% 100.00%				
				รวม	100				100.00%		100.00%				
เกณฑ์วัด ความสำเร็จของแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ (บันทึกข้อตกลง รศก.ก1 ข้อ 1.2)															
GIS Data Cleansing															
9. แผน ผวก. ปี 2564 Data Cleansing วิเคราะห์ค้นหาจุดแรงดันทั่วประเทศโดยใช้ Data Analytics 9.1 KE1-2.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ โดยการ GIS Data Cleansing เพื่อวิเคราะห์ค้นหาจุดแรงดันตก ของสายงาน ภาค 1 โดยใช้ Data Analytics (Data Valiation) แผน ผวก. ปี 2564 Data Cleansing วิเคราะห์ค้นหาจุดแรงดันทั่วประเทศโดยใช้ Data Analytic (กรท. ตัวที่ 1) เป้าหมาย ตามแผน ผวก. ปี 2564 (ระดับ 5) น.2 ร้อยละ 98 หมายเหตุ รายงานผลในแผน ผวก. ปี 2564 โดย กรท. (วัดผลปลายปี) กำหนดความถูกต้องของข้อมูลแต่ละ กฟผ. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 98 แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด		แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (ผพร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กรว.) ผบ.รายงาน		KPI กฟผ. ชั้น 1-3 ผบ.กฟผ. พจ. กฟส. รวม.	ร้อยละ 98 98 98 98				98.00% 98.00% 98.00%		98.00% 98.00% 98.00%				
										</					

แผนปฏิบัติ กฟจ.พจ. ประจำปี 2564 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth)

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลงานสะสม	คำชี้แจงหากไม่เป็นไปตามแผน	คำชี้แจง																		
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน																					
OC1.1 โครงการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)																																	
1. คะแนนประเมิน ITA	1.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ช่องทางทางทางแจ้งเบาะแสด เมื่อพบการกระทำที่มิชอบของ กฟช.,กฟฟ. ในแก่มุขีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก	คณะทำงาน โปร่งใส แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนาจการ (กอก.) ผบท.รายนาน	กฟน.2 ผบท.กฟจ.พจ. กฟส.วนม.	ร้อยละ											รอดคณะกรรมการประชุมเพื่ออนุมัติการทำกิจกรรม																		
	1.5.1 นำเรื่องร้องช่องทางทางทางแจ้งเบาะแสดเข้าที่ประชุมห้องกันหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ			100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%																						
	เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม			100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%																						
	น.2 ร้อยละ 100																																
	1.5.2 ให้เพิ่มประชาสัมพันธ์การแจ้งเบาะแสดในหน้าสุดท้ายของเอกสารประกอบการประชุม			ร้อยละ			100.00%		100.00%		100.00%																						
	เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม			100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%																						
น.2 ร้อยละ 100	คณะทำงาน โปร่งใส แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนาจการ (กอก.) ผบท.รายนาน	กฟน.2 ผบท.กฟจ.พจ. กฟส.วนม.	ร้อยละ			100.00%		100.00%		100.00%				รอดคณะกรรมการประชุมเพื่ออนุมัติการทำกิจกรรม																			
เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม			100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%																							
น.2 ร้อยละ 100			100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%																							
OC1.3 แผนงานจัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA-SMS)																																	
	2.4 แผนการดำเนินงานตามระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟท. (PEA Safety Management System:PEA-SMS)	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กทว.)	กฟน.2	แห่ง	42	42																											
	2.4.1 จัดทำแผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ PEA-SMS																																
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.																																
	น.2 42 แห่ง																																
หมายเหตุ : PEA SMS มาตรฐานในการทำงาน เพื่อการยกระดับการจัดการความปลอดภัยของ กฟท.																																	
	2.4.2 ส่งรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ผปอ.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กทว.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	ครั้ง	4	1	1		1		1																						
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ภายใน 5 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส																																
	น.2 ไตรมาสละ 1 ครั้ง																																
Enablers 8 ด้าน																																	
3. ระบบการประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enablers 8 ด้าน) ของสายงาน	แบบบูรณาการ (Integration of Maintenance)	คณะทำงาน Enablersฯ แผนกแผนธุรกิจ (ผทอ.) (รายงาน) กองบริการลูกค้า (กมล.)	กฟน.2	ครั้ง	1	1							1		ดำเนินการแล้วเสร็จ ตามคำสั่งเลขที่ สรท.(ก1) 053/2563 ลว. 6 พ.ย. 63 ค่อท้ายบันทึกเลขที่ กจง.(ก1)(ผป) 35885/2563 ลว. 6 พ.ย. 2563																		
	3.1 ตั้งคณะกรรมการ Enablers ของสายงาน																																
	เป้าหมาย คะแนนระดับ 5																																
	น.2 คะแนนระดับ 5																																
	3.2 ตั้งคณะทำงาน Enablers ของสายงาน			ครั้ง	1											1						1		ดำเนินการแล้วเสร็จ ตามคำสั่งเลขที่ สรท.(ก1) 053/2563 ลว. 6 พ.ย. 63 ค่อท้ายบันทึกเลขที่ กจง.(ก1)(ผป) 35885/2563 ลว. 6 พ.ย. 2563									
	เป้าหมาย คะแนนระดับ 5																																
	น.2 คะแนนระดับ 5																																
	3.3 จัดทำแผนของแต่ละด้าน			ครั้ง	1																				1						1		โดยเลขาคณะทำงาน Enablers แต่ละด้าน ผอ.(ก1)
	เป้าหมาย คะแนนระดับ 5 (ช่วงเดือน เม.ย. 64)																																
น.2 คะแนนระดับ 5																																	
3.4 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผน	ครั้ง	4	1						1		โดยเลขาคณะทำงาน Enablers แต่ละด้าน ผอ.(ก1)																						
เป้าหมาย คะแนนระดับ 5 (ไตรมาสละ 1 ครั้ง 30 วันหลังสิ้นไตรมาส)																																	
น.2 คะแนนระดับ 5																																	
3.5 ปรับปรุงการดำเนินงานตามแผน	ครั้ง	4										1																					
เป้าหมาย คะแนนระดับ 5 (ผอ.(ก1) เป็นผู้ดำเนินการ)																																	
น.2 รับทราบ																																	