

แผนปฏิบัติ กฟจ.พจ. ประจำปี 2564 ด้านเป้าหมาย (Goal)

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลงานสะสม	ค่าชี้แจงหากไม่เป็นไปตามแผน	ค่าชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
เกณฑ์อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)															
1. งานบริหารผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA: Return on Asset)	1.1 เพิ่มประสิทธิภาพ ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) เป้าหมาย รอผล ROA ไตรมาส 4/2563 (=ค่าเกณฑ์ระดับ 3) ค่าเกณฑ์อื่น +/- 2.5% น.2 ทุกไตรมาส ค่าเกณฑ์ 1=ลดลงจากระดับ 2 2.5% ค่าเกณฑ์ 2=ลดลงจากระดับ 3 2.5% ค่าเกณฑ์ 3=ค่า ROA ระดับ 5 ปี 63 ค่าเกณฑ์ 4=เพิ่มขึ้นจากระดับ 3 2.5% ค่าเกณฑ์ 5=เพิ่มขึ้นจากระดับ 4 2.5% หมายเหตุ : ROA เป็นอัตราส่วนทางการเงินที่เปรียบเทียบระหว่างกำไรสุทธิ (Net Profit) และสินทรัพย์รวม (Asset) ข้อมูล ROA สถานะเดือน พ.ย. = -7.878	แผนกประมวลบัญชี (ผปช.) กองบัญชี (กบญ.) ผบป. รายงาน	KPI												
			ผบป.กฟจ.พจ. กฟส.ววม.	รอกค่าเป้าหมาย จาก กฟน.2											
			รวม												
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนภูมิภาค															
2. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	วงเงินงบประมาณทำการปี 2564 ตามเกณฑ์ กฟผ. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.2 ระดับ 5 (ทุกไตรมาส) ระดับ 5 ร้อยละ 96 ระดับ 4 ร้อยละ 97 ระดับ 3 ร้อยละ 98 ระดับ 2 ร้อยละ 100 ระดับ 1 ร้อยละ 101	แผนกงบประมาณ (ผงบ.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.) ผบป. รายงาน ผบง. รายงาน	KPI	ร้อยละ											
			ผบป.กฟจ.พจ. กฟส.ววม.	96 96	96.00% 96.00%	29.06% 24.29%	96.00% 96.00%	50.49% 53.34%	96.00% 96.00%	83.94% 78.43%	96.00% 96.00%	110.35% 113.73%			
			รวม	96	96.00%	26.68%	96.00%	51.92%	96.00%	82.28%	96.00%	111.12%			
	งบประมาณทำการปี 2564 เป้าหมาย ตามข้อสั่งการ ผวก. (ปี 2564) น.2 ร้อยละ 96 (ทุกไตรมาส) ระดับ 5 ร้อยละ 96 ระดับ 4 ร้อยละ 97 ระดับ 3 ร้อยละ 98 ระดับ 2 ร้อยละ 99 ระดับ 1 ร้อยละ 100 ค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท 1. ค่าล่วงเวลา 2. ค่าเบี้ยเลี้ยงที่พนักงาน 3. ค่าใช้จ่ายในการประชุม อบรมสัมมนา 4. ค่าประชาสัมพันธ์ 5. ค่าวัสดุทั่วไป 6. ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน 7. ค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้อื่นๆ	แผนกงบประมาณ (ผงบ.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.) ผบป. รายงาน ผบง. รายงาน	KPI	ร้อยละ										ข้อมูล ม.ค.- 2564 งบประมาณ เบิกจ่าย คิดเป็น ล้านบาท ล้านบาท %	
			ผบป.กฟจ.พจ. กฟส.ววม.	96 96	96.00% 96.00%	18.46% 19.46%	96.00% 96.00%	35.58% 49.82%	96.00% 96.00%	63.56% 64.85%	96.00% 96.00%	89.69% 94.95%			
			รวม	96	96.00%	18.96%	96.00%	42.70%	96.00%	64.45%	96.00%	91.07%			

เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 1														
3. งานประมวลความสามารถในการบริหารแผนการลงทุน														
3.1 ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีบริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนประจำปี 2564 เป้าหมาย 100% ตามบันทึกข้อตกลง รพท.(ก1) เห็นชอบ ลว. 26 มี.ค. 64 ตามหนังสือที่ ฟอภ.(ก1) 156/64 ลว. 26 มี.ค. 64 น.2 100% ของเป้าหมายเบิกจ่าย	แผนงบประมาณ (งบป.) (ผู้รายงานผล) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ทุกแผนกและทุกกอง (น.2) มอบ. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ 100	100.00%	193.93	100.00%	216.83%	100.00%	180.21	100.00%		P = I =	ตามบันทึกข้อตกลงของ รพท.กขช. ข้อตกลง 1.5 สายงาน ก1 (P, I) เป้าสะสม = ผลงานสะสม =	
		รวม	100	100.00%	193.93	100.00%		100.00%		100.00%				
		กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ 100	100.00%	97.06	100.00%	119.81	100.00%	134.11	100.00%		งบ =		งบประมาณ 35 ล้านบาท สายงาน ก1 (งบสำรองฯ อำนาจ - งบที่ได้รับจัดสรรจาก ส่วนกลาง - งบที่ได้รับจัดสรรอำนาจ รพท.กขช.) เป้าสะสม = ผลงานสะสม =
		เป้าหมาย (ล้านบาท) เบิกจ่ายจริง (ล้านบาท)			11.48 11.15		29.26 35.06		55.28 74.14					
3.2 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผนบริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนประจำปี 2564 เป้าหมาย 100% ตามบันทึกข้อตกลง รพท.(ก1) เห็นชอบ ลว. 26 มี.ค. 64 ตามหนังสือที่ ฟอภ.(ก1) 156/64 ลว. 26 มี.ค. 64 น.2 100% ของเป้าหมายเบิกจ่าย	แผนงบประมาณ (งบป.) (ผู้รายงานผล) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ทุกแผนกและทุกกอง (น.2) มอบ. รายงาน	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														
ร้อยละ 100														
100.00%														
100.00														
รวม														
100														
100.00%														
100.00														
กฟฟ.ชั้น 1-3														
ร้อยละ 100														
10.00%														
100.00														
30.00%														
70.00%														
100.00%														
รวม														
100														
10.00%														
100.00														
30.00%														
70.00%														
100.00%														
สถานะข้อมูล เดือน														
สถานะข้อมูล เดือน														

	4.3.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 50% ของมูลค่างานที่ปีดงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ร้อยละ 50 50		0.00	5.00%	4.51	20.00%	10.11	50.00%			สถานะข้อมูล เดือน
			รวม	50		0.00	5.00%	4.51	20.00%	10.11	50.00%			
	4.4 งบโครงการ (P) (น้ำหนัก 4) 4.4.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 100% ของมูลค่างานที่ปีดงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ร้อยละ 100 100	100.00% 100.00%	100%								สถานะข้อมูล เดือน
			รวม	100	100.00%	100.00								
	4.4.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 100% ของมูลค่างานที่ปีดงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ร้อยละ 100 100	10.00% 10.00%	0.25	20.00%	40.62	50.00%	40.27	100.00%			
			รวม	100	10.00%	0.25	20.00%	40.62	50.00%	40.27	100.00%			
	4.4.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 80% ของมูลค่างานที่ปีดงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ร้อยละ 80 80	5.00% 5.00%	16.07	10.00%	24.62	40.00%	36.81	80.00%			
			รวม	80	5.00%	16.07	10.00%	24.62	40.00%	36.81	80.00%			
	4.4.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย 50% ของมูลค่างานที่ปีดงานได้ เทียบกับจำนวนงานทั้งหมด น.2 ทุกไตรมาส	แผนก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผกร.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.) แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน (ผบส.) กองบัญชี (กบญ.) ผกส. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ร้อยละ 50 50		0.00	5.00%	4.69	20.00%	9.11	50.00%			
			รวม	50		0.00	5.00%	4.69	20.00%	9.11	50.00%			

5. งานบริหารสินทรัพย์ด้านลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	5.1 เรงัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2564 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ระดับ 5)	แผนบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 ผบป.กฟล.พจ. กฟส.ววม.	ร้อยละ									
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5			67	67.00%	53.34%	67.00%	59.67%	67.00%	82.99	67.00%	85.36	
	กวด.(รอ) 36243/2563 ลว. 22 ธ.ค. 63			67	67.00%	54.73%	67.00%	61.31%	67.00%	84.71	67.00%	87.96	
	น.2 ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 67 % ของรายได้			67	67.00%	48.90%	67.00%	54.71%	67.00%	77.32	67.00%	76.57	
				รวม	67	67.00%	53.34%	67.00%	59.67%	67.00%	82.99	67.00%	85.36
	5.2 เรงัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2564 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ระดับ 5)	แผนบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 ผบป.กฟล.พจ. กฟส.ววม.	ร้อยละ									
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5			100	100.00%	99.44%	100.00%	98.96%	100.00%	99.93	100.00%	99.95	
	กวด.(รอ) 36243/2563 ลว. 22 ธ.ค. 63			100	100.00%	99.55%	100.00%	99.53%	100.00%	99.86	100.00%	99.93	
	น.2 ไม่มีหนี้ค้างชำระเกิน 100 % ของรายได้			100	100.00%	99.09%	100.00%	96.56%	100.00%	100.15	100.00%	100.01	
				รวม	100	100.00%	99.44%	100.00%	98.96%	100.00%	99.93	100.00%	99.95
	5.3 รัดจำนวนรายของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า ที่เข้าเงื่อนไขต้องฟ้องร้องดำเนินคดี	แผนบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 ผบป.กฟล.พจ. กฟส.ววม.	ร้อยละ	90-100	0.00		0		0		0	
	5.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่			ร้อยละ	90-100	0.00		0		0		0	
	เป้าหมาย ค่าเกณฑ์ระดับ 5			ร้อยละ	90-100	0.00		0		0		0	
	น.2 ร้อยละ 90-100			รวม	90-100	0.00							
	5.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย	แผนบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 ผบป.กฟล.พจ. กฟส.ววม.	ร้อยละ	90-100	0.00		0		0		0	
	เป้าหมาย ค่าเกณฑ์ระดับ 5			ร้อยละ	90-100	0.00		0		0		0	
	น.2 ร้อยละ 90-100			ร้อยละ	90-100	0.00		0		0		0	
				รวม	90-100	0.00							
	5.4 ขยายงานการใช้โปรแกรมในแจ้งเดือนค่าไฟฟ้าพร้อมลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (DSIN)	แผนบริหารหนี้ (ผบน.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กขช.)		ครั้ง	1		1						
	เป้าหมาย ค่าเงินการภายใน ไตรมาส 2/2564												
	น.2 ไตรมาส 2												

หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอ
ไม่ปามาติดค่าเกณฑ์
1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่า
การอนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ
และวิธีปฏิบัติของ กฟผ.
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระที่ได้รับก
ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธี
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องค่า
4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความ
หนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการด่าเ

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										
			กฟจ. พจ.	22.12	5.53	5.21	11.06	12.57	16.59	16.57	22.12			
			รวม											
เกณฑ์ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ในระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2														
7. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุน และบันทึกต้นทุนให้ได้กำไรที่เหมาะสม ให้กับผู้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน	7.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ในระดับกำไร 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	KPI	ร้อยละ										สถานะข้อมูล เดือน
			กฟน.2	26	26.00%	31.32%	26.00%	16.92%	26.00%	22.67%	26.00%	24.88%		
			ผบป.กฟจ. พจ.	26	26.00%	28.73%	26.00%	12.79%	26.00%	24.09%	26.00%	27.30%		
			กฟส.วบม.	26	26.00%	32.79%	26.00%	23.66%	26.00%	19.71%	26.00%	20.28%		
			รวม	26	26.00%	30.76%	26.00%	18.23%	26.00%	22.73	26.00%	24.88%		
8. ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน	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	KPI	ร้อยละ										
			กฟน.2	95			95.00%	84.39%	95.00%	95.44%	95.00%			
			ผบป.กฟจ. พจ.	95			95.00%	68.61%	95.00%	92.92%	95.00%			
			กฟส.วบม.	95			95.00%		95.00%		95.00%			
			รวม	95			95.00%	68.61%	95.00%	92.92%	95.00%			

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ผลงานสะสม	คำชี้แจงหากไม่เป็นไปตามแผน	คำชี้แจง
เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสำนักงานฯ ส่วนชีวิต ความพึงพอใจลูกค้า ตามแผนงาน กฟฟ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ											
2. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone											
2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการ และเชิญชวนลูกค้า Download ใช้งานทุก กฟฟ. ดำเนินการ ส่ง กฟช. รวบรวมเป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) แผนสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสน.) กองระบบสารสนเทศ (กทรท.) ผบด. รายงาน	กฟท.2 กฟช.พจ.	ครั้ง 4 4	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	4	แผน กฟท. ปี 2564 หน้า 210 ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook Line App	
เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสำนักงานฯ ส่วนชีวิต จำนวนพื้นที่ที่สามารถลดต้นทุนตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business ตามแผนงาน กฟฟ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ											
3. CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank											
3.2 สรุปติดตามประเมินผล รายไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนบริการและงานธุรกิจ (ผบช.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบด. รายงาน	กฟท.2 กฟช.พจ.	ครั้ง 4 4	1 1 3	1 1 1	1 1 3	1 1 3	1 1 3	12	ผบช. กฟท.2 รายงาน	
หมายเหตุ : Doing Business World Bank เป็นรายงานผลการศึกษากว่าสารวจความคิดเห็นของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลากการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ครอบคลุมความสะดวกของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ของรัฐ ว่าเป็นต่อการประกอบธุรกิจยากน้อยเพียงใด ที่จัดทำโดย World Bank											
เกณฑ์ Enablers ของสำนักงานฯ ประจำปี 2563 (ตามมติ KAMT)											
4. แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ											
4.1 รวบรวม/ทบทวน และพิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบด. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟช.พจ.	ครั้ง 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1
4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่ต้องค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบด. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟช.พจ.	ครั้ง 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1
4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001,CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบด. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟช.พจ.	ครั้ง 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 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	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบด. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟช.พจ.	ครั้ง 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1
4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีปัญหาลงแจ้งผ่านรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ น.2 ร้อยละ 100	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบด. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟช.พจ.	ร้อยละ 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%
4.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบสารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด น.2 ร้อยละ 100	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผบด. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟช.พจ.	ร้อยละ 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%
หมายเหตุ : VOC (Voice Of Customer) เป็นระบบรับฟังเสียงลูกค้า ในการรับฟังบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน											

4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004), (VOC-60-001) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผนค. รายงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟจ.พจ.	ครึ่ง 4 4	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1	4	1129 ส่วนตรวจสอบ KAM	
4.8 สรุปรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2564 (CRM-KAM-005) น.2 1 ครั้ง		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผนค. 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		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)		ครึ่ง 1						1				
4.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)		ครึ่ง 4	1	1	1		1					ผลการสำรวจจาก PEA Call Center จะออกหลังสิ้นไตรมาสแล้ว 1 เดือน
เกณฑ์ Enablersของสายงานฯ ประจำปี 2564														
5. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account														
5.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย น.2 288 ราย		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผนค. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ.	แห่ง 288 24	79 6	6	72 6	6	71 6	5	66 6	7	24	งบประมาณแห่งละ 100,000 บาท กฟจ.พจ. ไม่มี
5.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย น.2 30 ราย		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผนค. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ.	แห่ง 30 4	11 1	4	7 1	0	6 1	0	6 1	0	4	
5.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย ผชก.(น2) 12 ราย ผจก.กฟฟ 1-3/ผู้บริหาร ไตรมาสละ 6 ราย		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผนค. รายงาน	ผชก.(น2) กฟฟ.2 กฟจ.พจ.	ราย 12 288 24	2 79 6	6	3 72 6	6	3 71 6	5	4 66 6	7	24	
5.3 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) น.2 5 แห่ง		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.)	กฟน.2	แห่ง 5										
ตามแผนงาน กฟฟ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ														
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน														
6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียน และโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 48 ครั้ง		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) ผนค. รายงาน	กฟน.2 กฟจ.พจ.	ครึ่ง 48 4	12 1	1	12 1	1	12 1	1	12 1	1	4	แนบ กฟฟ. หน้า 32
7. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า														
7.1 สาขางานฯ เข้าร่วม พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะที่ ผบม. กำหนด เป้าหมาย 100% ตามแผนงานฯ น.2 100% ตามแผนงานฯ		แผนกลยุทธ์สัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กมล.) แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนาจการ (กอก.)		ร้อยละ 100						100.00%			เข้าร่วมประชุม ตามแผนงาน ปีละ 1 ครั้ง	

ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ															
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการสายงานฯ	8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จุดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้าเป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.2 12 แห่ง	แผนกติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน (ผดป.) กองมิเตอร์ (กมย.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 กฟล.พจ.	แห่ง 12 1	1 0	0	11 1	1							
9. แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	9.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหญ่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2564 เป้าหมาย น.2 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	แผนกบริหารการขาย (กษข) (รายงาน/ติดตาม) กองซื้อขายไฟฟ้า (กษช.) ผบป. ดำเนินการ	กฟฟ.ชั้น 1-3 ผบป. กฟล.พจ.	ร้อยละ 100 100	100.00% 100.00%	88.00% 80.00%	100.00% 70.00%	100.00% 100.00%	100.00% 70.00%	100.00% 100.00%	100.00% 70.00%	100 % 100 %			100% ไม่แจ้งถึง e-form ตามข้อตกลง กฟน. 1-3
			รวม	100	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%				
10. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้จำหน่าย	10.1 กลุ่ม Line Group ผู้จำหน่ายและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ใดครบทุกจุดรวมงาน และ กฟส. เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. น.2 42 แห่ง (แจ้งไฟได้ 100%)	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (คผฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 ผบป. กฟล.พจ. กฟส.รวม.	ร้อยละ 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%				เกณฑ์ Enablers ที่ 4.4 หน้า 9
			รวม	100	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%		100.00%				
11. แผนงานปรับปรุง Front Office	11.1 ปรับปรุง Front Office เป้าหมาย เบิกจ่ายแล้วเสร็จ ค.ค. 2564 น.2 3 แห่ง	แผนกโยธาและงานสถาปัตย์(ผยธ.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (ก แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟจ.อธ. กฟจ.พร. กฟล.สท.	แห่ง 1 1 1											
12. ประสานงานศูนย์ AMR	12.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย น.2 ร้อยละ 100	แผนกมิเตอร์และหน่วยแปลง (ผมน.) แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.) ผบป. รายงาน	กฟน.2 ผบป. กฟล.พจ. กฟย.สท. กฟย.พปช. กฟย.วทพ. กฟส.รวม.	ร้อยละ 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% 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%				http://service.amr.pea.co.th/cmnm/page/common_login_form.aspx
			รวม	100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					
13. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	13.1 ระบบงานแจ้งระเบียบ WOM เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. น.2 42 แห่ง หมายเหตุ : WOM (Work Order Management) คือระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	แผนกสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (ผสน.) กองระบบสารสนเทศ (กทรท.) ข้อมูลจาก กทรท. น.2	กฟน.2 กฟล.พจ. กฟส.รวม.	แห่ง 42 1 1	22 - -	- - -	20 1 1	1 0							หมายเหตุ : ให้เพิ่มแผนการฝึกอบรมและเบิกจ่ายจากงบฝึกอบรม กฟน.2 แผนการอบรมแบบ OJT ผู้รับการอบรม OJT ได้แก่ 1. ผบค./ผบค. หรือผู้แทน จำนวน 2 คน/กฟฟ. 2. ผบค. หรือผู้แทน จำนวน 2 คน/กฟฟ.
			รวม					50.00%							

Cell: D61

Comment: จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download App.
-supattida madee

Cell: B197

Comment: ขยายโปรที่ พลส.
-supattida madee

แผนปฏิบัติการ กฟผ.ประจำปี 2564 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

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			
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.)		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 (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.)		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 แสดงจำนวนครั้งที่ผู้สนใจใช้ไฟฟ้า ในช่วงระยะเวลาที่พิจารณา SAIDI (System Average Duration Index) คือค่าดัชนี แสดงระยะเวลาที่ผู้สนใจใช้ไฟฟ้า ในช่วงระยะเวลาที่พิจารณา	แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผว.) กองปฏิบัติการ (กปน.) แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผปน. รายงาน	กฟผ.2 กฟผ. กฟผ.พจ	ครั้ง 52 4 4	13 1 1	1	13 1 1	1	13 1 1	1	13 1 1	1	4		
	1.3 จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น กฟผ. และรายงานผลการประชุมให้ผู้บริหารรับทราบ เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง 1.4 ทบทวนปรับปรุงแผนปลอดภัย เพื่อเตรียมการเกิดภาวะวิกฤต พลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ เป้าหมาย น.2 1 ครั้ง	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปน.) แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผว.) กองปฏิบัติการ (กปน.)	ครั้ง 1 ครั้ง 1	1					1						
	1.5 สืบค้นใบโกลด์แนวสายไฟฟ้า เป้าหมาย ระยะทางรวม น.2 31,200 กิโลเมตร	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผปน. รายงาน	กฟผ.2 น.2 ไฟ กฟผ.พจ. ผปน.กฟผ.พจ. กฟส.วณย. กฟย.สกล. กฟย.วพท. กฟย.พษย.	กม. 31,200 1,860 660 500 200 200 300	12,491 260.00 178,000 100.00 100.00 100.00 200.00	466,650 100 100 83,900 117,800 84,600	6,593 100 100 13,100 22,000 -	113,500 123,100 100 92,300	200 100 100 100	250,700 110,400 63,400 47,600 73,500	100 100 - - -	250,700 110,400 63,400 47,600 73,500		ปี 64 งบประมาณ 40.00 ล้านบาท หมายเหตุ : ไฟ กฟฟ. 1-3 กำหนดเส้นทางที่จะดูแลในพื้นที่ตนเอง	
	1.6 สืบค้นใบตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาล ที่เป็นที่ตั้งของ สบง. กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมาย (จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล เทศบาลละ 1 กม.) น.2 12 กิโลเมตร	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผปน. รายงาน	กฟผ.2 กฟผ.พจ	แห่ง 12 1	12 1	10 1	12 1	1		1					
	1.7 สืบค้นขนาดรอบ เช่น บุชชิงหม้อแปลง Drop กับสีกสิริจาล่า ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้า ถึง รีโอเลเซอร์ในระบบจำหน่ายด้วยแรก เป้าหมาย น.2 1,200 ขึ้น (สืบค้นหม้อแปลงเดิมที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือชำรุด)	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผปน. รายงาน	ชั้น กฟผ.2 น.2 ไฟ กฟผ.พจ. ผปน.กฟผ.พจ. กฟส.วณย. กฟย.สกล. กฟย.วพท. กฟย.พษย.	1,200 100 40 20 20 10 10 20	650 20 10 10 - 10	550 20 10 10 12 10	15 12 9 12 10		21 15 9 15 27	15 15 6 3 6					
			รวม	100	50	50	50	58		87		45			

	1.8 ติดตั้ง Snake Guard เป้าหมาย น.2 2,000 ชิ้น	แผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผบ.น. รายงาน	กฟน.2 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบ.น. กฟจ. พจ. กฟส. รว.ม. กฟย. สก.ล. กฟย. วท.พ. กฟย. พบ.ย.	ขึ้น 2,000 120 40 20 20 20 20	880		1,065		0 0 0 0 0 0	1129	0 0 0 0 0 0	1129	ติดต่อบริษัทรับเหมาเข้าดำเนินการ เดือน ก.ค.2564		
				รวม	120	60	0	60		0	1129	0	1129		
	1.9 เทคโนโลยีสารสนเทศติดตั้ง Riserpole (สาย UG และ อุปกรณ์ป้องกันติดตั้งคอน) เป้าหมาย น.2 20 ชิ้น (สำรวจบริเวณหน้าสถานี หรือสถานีสร้างใหม่)	แผนจัดการงานสถานีไฟฟ้า 1 (ผจฟ.1) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	กฟน.2 กฟจ. พ.ล. กฟจ. สท. กฟจ. คก. กฟจ. กพ. กฟจ. พจ. กฟจ. อล. กฟจ. พร. กฟจ. นน. กฟอ. มส.ล. กฟอ. สท. กฟอ. สว.ล. กฟอ. รน.น.	ต้น 20 5 2 13	15		5							หมายเหตุ : สถานีไฟฟ้าแม่สอด จำนวน 8 ชิ้น สถานีไฟฟ้าแม่สอด 2 จำนวน 5 ชิ้น สถานีไฟฟ้าบ้าน 1 จำนวน 2 ชิ้น สถานีไฟฟ้ากำแพงเพชร 2 จำนวน 5 ชิ้น	
	1.10 ประชุมชี้แจง/ติดตาม แก้ไขอุปกรณ์ป้องกันทำงานมากที่ สถานี 10 อันดับแรก และระบบจำหน่าย 20 อันดับแรก เป้าหมาย โดรนสะสม 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.) แผนกรวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (ผว.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	ครั้ง	4	1		1		1		1				
	1.11 ตรวจสอบและแก้ไข ระบบจำหน่ายแรงสูงที่มีปัญหาไฟฟ้า ขัดข้องบ่อยครั้ง (22 kV) เป้าหมาย น.2 100% ที่ตรวจพบ	แผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคน.) กองบำรุงรักษา (กบข.) ผบ.น. รายงาน	ร้อยละ กฟฟ. ขึ้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบ.น. กฟจ. พจ. กฟส. รว.ม. กฟย. สก.ล. กฟย. วท.พ. กฟย. พบ.ย.	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%	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%				
	1.12 บำรุงรักษารถแปลง 1 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย น.2 8,478 เครื่อง	แผนกอิเล็กทรอนิกส์และหม้อแปลง (ผมน.) กองบริหารลูกค้า (กบค.) แผนกแผนระบบไฟฟ้า (ผสร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กวร.) ผบ.น. รายงาน	กฟฟ. ขึ้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบ.น. กฟจ. พจ. กฟส. รว.ม. กฟย. สก.ล. กฟย. วท.พ. กฟย. พบ.ย.	เครื่อง 8,478 687 150 219 55 75 188	3,043		1,814		1,812		1,809	150 219 55 75 188		แนวคิดการแบ่งระบบการบำรุงรักษา ทางกายภาพ และเทคนิค จากข้อมูลโหลดในระบบ GIS โดย - โหลดจากระบบ GIS น้อยกว่า 50% ทำการบำรุงรักษาทางกายภาพ - โหลดจากระบบ GIS มากกว่า 50% ทำการบำรุงรักษาทางเทคนิค รวมหม้อแปลง 1 เฟส กฟน.2 ทั้งหมด 12,778 เครื่อง	
			รวม	687	172	172	172	172	172	172	171	171	687		สถานะข้อมูล GIS เดือน พ.ย. 63
	1.13 บำรุงรักษารถแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย น.2 4,300 เครื่อง	แผนกอิเล็กทรอนิกส์และหม้อแปลง (ผมน.) กองบริหารลูกค้า (กบค.) แผนกแผนระบบไฟฟ้า (ผสร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กวร.) ผบ.น. รายงาน	กฟฟ. ขึ้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบ.น. กฟจ. พจ. กฟส. รว.ม. กฟย. สก.ล. กฟย. วท.พ. กฟย. พบ.ย.	เครื่อง 4,300 554 153 163 26 63 149	938		1,496		935		931	556	ติดต่อบริษัทรับเหมาเข้าดำเนินการ เดือน ก.ค.2564		
			รวม	554	139	0	139	26	138	325	138				
	1.14 บำรุงรักษารถแปลง 3 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย น.2 7,987 เครื่อง	แผนกอิเล็กทรอนิกส์และหม้อแปลง (ผมน.) กองบริหารลูกค้า (กบค.) แผนกแผนระบบไฟฟ้า (ผสร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กวร.) ผบ.น. รายงาน	กฟฟ. ขึ้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. ผบ.น. กฟจ. พจ. กฟส. รว.ม. กฟย. สก.ล. กฟย. วท.พ. กฟย. พบ.ย.	เครื่อง 7,987 438 245 89 23 19 62	2,554		1,814		1,812		1,807			แนวคิดการแบ่งระบบการบำรุงรักษา ทางกายภาพ และเทคนิค จากข้อมูลโหลดในระบบ GIS โดย - โหลดจากระบบ GIS น้อยกว่า 50% ทำการบำรุงรักษาทางกายภาพ - โหลดจากระบบ GIS มากกว่า 50% ทำการบำรุงรักษาทางเทคนิค รวมหม้อแปลง 3 เฟส กฟน.2 ทั้งหมด 12,287 เครื่อง	
			รวม	438	110	110	110		109	114	109	109			สถานะข้อมูล GIS เดือน พ.ย. 63

หมายเหตุ :
สถานีไฟฟ้าแม่สอด จำนวน 8 ต้น
สถานีไฟฟ้าแม่สอด 2 จำนวน 5 ต้น
สถานีไฟฟ้าบ้าน 1 จำนวน 2 ต้น
สถานีไฟฟ้ากำแพงเพชร 2 จำนวน 5 ต้น

แนวคิดการแบ่งระบบการบำรุงรักษา
ทางกายภาพ และเทคนิค จากข้อมูลโหลดใน
ระบบ GIS โดย
- โหลดจากระบบ GIS น้อยกว่า 50% ทำการ
บำรุงรักษาทางกายภาพ
- โหลดจากระบบ GIS มากกว่า 50% ทำการ
บำรุงรักษาทางเทคนิค
รวมหม้อแปลง 1 เฟส กฟน.2
ทั้งหมด 12,778 เครื่อง
สถานะข้อมูล GIS เดือน พ.ย. 63

แนวคิดการแบ่งระบบการบำรุงรักษา
ทางกายภาพ และเทคนิค จากข้อมูลโหลดใน
ระบบ GIS โดย
- โหลดจากระบบ GIS น้อยกว่า 50% ทำการ
บำรุงรักษาทางกายภาพ
- โหลดจากระบบ GIS มากกว่า 50% ทำการ
บำรุงรักษาทางเทคนิค
รวมหม้อแปลง 3 เฟส กฟน.2
ทั้งหมด 12,287 เครื่อง
สถานะข้อมูล GIS เดือน พ.ย. 63

	1.15 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย น.2 4,300 เครื่อง	แผนกอิเล็กทรอนิกส์และหม้อแปลง (หมณ.) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนกแผนที่ระบบไฟฟ้า (มทร.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กทว.) หมณ. รายงาน	กฟฟ. ชั้น 1-3 น.2 ไฟ กฟจ. พจ. หมณ. กฟจ. พจ. กฟส. ววม. กฟย. สกส. กฟย. วทพ. กฟย. พบป.	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		175 32 17 4 6 7		92 		ติดต่อผู้รับเหมาเข้าดำเนินการ เดือน ก.ค.2564	
	1.16 โครงการเสาคกร สายส่ง (ปรับปรุงระบบจำหน่าย ให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปลอดภัย) เป้าหมาย น.2 12 เส้นทาง (ดูแล 100% ตลอดเส้นทาง ตลอดปี) หมายเหตุ บรรจุในแผนงานโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมใน กระบวนการของรายงาน ก.1 (CSR In Process) ตามบันทึกเลขที่ ผอ.ก.1) 26/2564 ลว. 11 ม.ค. 2565 โครงการที่ 1 (สท.ก.1)	แผนกตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ผคณ.) กองบำรุงรักษา (กบข.) แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.) กองอำนาจการ (กณ.) หมณ. รายงาน	กฟน.2 กฟจ. พจ	ร้อยละ 100 100	100.00% 100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%			หมายเหตุ : เส้นทางดำเนินการ ต้องมีการปรับเปลี่ยนแก้ไข ไฟล์คัดส่งกับแผนโครงการ CSR In Process ถ.มีรูปภาพ สะพานแคว-แยกเรือนแพ 6.4 ก.ม.	
2. แผนงานรักษาแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	2.1 ตรวจสอบค่าแรงดันไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า 22 KV ขึ้นไป ที่ติดตั้ง AMR ทุกสถานี ตามภาวะ เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง 2.2 จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข Feeder ที่แรงดันต่ำกว่าค่าเกณฑ์ มาตรฐานคุณภาพบริการ ให้แล้วเสร็จ เป้าหมาย น.2 100 % ของ Feeder ที่แรงดันต่ำกว่ามาตรฐาน	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.) แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ครั้ง 4 ร้อยละ 100	1 100.00%		1 100.00%		1 100.00%		1 100.00%					
ตัวชี้วัด ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)																
4. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) (OM1.7)	4.1 ควบคุม ติดตาม บ้องกิน และแก้ไข ด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟล. กำหนด เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง 4.2 ควบคุม ติดตาม บ้องกิน และแก้ไข ด้าน Non-Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟล. กำหนด เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	คณะทำงาน Loss แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (มทว.) (รายงาน) กองปฏิบัติการ (กปบ.) คณะทำงาน Loss แผนกวิเคราะห์และวางแผนการจ่ายไฟ (มทว.) (รายงาน) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ครั้ง 4 ครั้ง 4	1 1		1 1		1 1		1 1					
5. โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (โปรแกรม U-Cube)	5.1 ติดตามผลการดำเนินงานการควบคุมตรวจสอบมิเตอร์ ตามใบสั่งงาน (NL1) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ตัววัด NL.1 คะแนนระดับ 5 น.2 คะแนน 5,000 รอดำเป้าหมาย หมายเหตุ : U-Cube คือโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า NL1 เป็นการควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ตามใบสั่งงาน NL2 เป็นการควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากรายงานการลดหน่วย	แผนกบริหารการขยาย(หมข.) กองซื้อขายไฟฟ้า(กขข.) แผนกอิเล็กทรอนิกส์และหม้อแปลง (หมณ.) กองบริการลูกค้า (กบค.) หมณ. รายงาน	หมค. กฟจ. พจ. กฟย. สกส. กฟน. พบป. กฟย. วทพ. กฟส. ววม.	ระดับ 5 ระดับ 5 ระดับ 5 ระดับ 5 ระดับ 5	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	3.975 5.000 3.749 4.771 5.000	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	4.321 5.000 4.104 4.636 4.809	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	4.548 5.000 4.403 4.757 4.872	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	4.630 5.000 4.511 4.801 4.896				
			รวม	ระดับ 5	5.00	4.234	5.00	4.299	5.00	4.533	5.00	4.618				
	5.2 ควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากรายงานที่แจ้งเข้ามา โดยพนักงานลดหน่วย (NL2) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ตัววัด NL.2 คะแนนระดับ 5 น.2 คะแนน 5,000 รอดำเป้าหมาย	แผนกบริหารการขยาย(หมข.) กองซื้อขายไฟฟ้า(กขข.) แผนกอิเล็กทรอนิกส์และหม้อแปลง (หมณ.) กองบริการลูกค้า (กบค.) หมณ. รายงาน	หมค. กฟจ. พจ. กฟย. สกส. กฟน. พบป. กฟย. วทพ. กฟส. ววม.	ระดับ 5 ระดับ 5 ระดับ 5 ระดับ 5 ระดับ 5	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	4.894 4.883 4.854 4.958 4.648	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	4.851 4.861 4.842 4.968 4.637	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	4.881 4.844 4.822 4.974 4.623	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	4.880 4.791 4.818 4.953 4.651				
			รวม	ระดับ 5	5.00	4.837	5.00	4.804	5.00	4.802	5.00	4.802				

โครงการ Big-Data Analytics (M-BA)																						
5.5 ตรวจสอบมิเตอร์แรงดันของผู้ใช้ไฟ มีมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟทางหลวง อุปกรณ์สื่อสารต่างๆ (การติดตั้งมิเตอร์) และแก๊ส มิเตอร์ พร้อมบริบรูณ่งหน่วยการใช้ไฟฟ้า (กรณีผิดปกติ) 5.5.1 มิเตอร์รายย่อยที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ เป้าหมาย 100% ตามแผน ไตรมาสละ 1 ครั้ง (บันทึกข้อมูลลงในระบบภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส) กพ.น.2 36,863 เครื่อง	แผนภูมิเคอร์และรพลแปลง (หมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.) หมต. รวมน	เครื่อง กพ.น.2 36,863 325 614 326 5 326 645 326 39 1,303 กพ.ย.สกค. 122 30 43 30 0 31 72 31 7 122 กพ.ย.ฟปช. 1,450 362 883 362 0 363 530 363 37 1,450 กพ.ย.วทพ. 227 56 107 57 2 57 111 57 7 227 กพ.ย.ร.วม. 1,253 313 870 313 6 313 357 314 20 1,253	325	614	326	5	326	645	326	39	1,303											
												รวม	4,355	1,088	2,467	1,089	13	1,089	1,715	1,089	110	4,355
5.5.2 มิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ และไฟทางหลวง เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 100 %	แผนภูมิเคอร์และรพลแปลง (หมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.) หมต. รวมน	ร้อยละ กพ.น.2 100 100.00% หมต.กพ.จ. 100 100.00% กพ.ย.สกค. 100 100.00% กพ.ย.ฟปช. 100 100.00% กพ.ย.วทพ. 100 100.00% กพ.ย.ร.วม. 100 100.00%	100.00%	27.03%	100.00%	62.57%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%											
												รวม	100	100.00%	23.09%	100.00%	43.51%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
เกณฑ์วัด ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในหัวข้อเป้าหมายโดยธนาคารระดับหน่วยงาน																						
6. OM3.1 แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA ที่ระบุในหัวข้อเป้าหมายตาม Supply Chain ของ กฟผ. เกณฑ์ : ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในหัวข้อเป้าหมาย โดยธนาคารระดับหน่วยงาน																						
6.1 ดำเนินงาน SLA ตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตามที่ระบุในหัวข้อเป้าหมายของ กฟผ. เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.2 ร้อยละ 100	คณะทำงาน แผนกบริการและงานธุรกิจ(หมต.) (ฝ่ายงานแม่) กองบริการลูกค้า (กบค.) 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 กำหนดกรอบเวลายานใน ก.ค. 64																				

[illegible]