



แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง ประจำปี 2564



แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) รายงานการให้พิวกาศ 1												
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือเป้าหมายหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2564												
1. งานบริหารจัดการผลตอบแทนจากสินทรัพย์ร่วม (ROA) ม ค่าเกณฑ์ 1=ลดลงจากรดับ 2 2.5% ค่าเกณฑ์ 2=ลดลงจากรดับ 3 2.5% ค่าเกณฑ์ 3=ค่า ROA ระดับ 5 ปี 63 ค่าเกณฑ์ 4=เพิ่มขึ้นจากรดับ 3 2.5% ค่าเกณฑ์ 5=เพิ่มขึ้นจากรดับ 4 2.5%	1.1 เพิ่มประสิทธิภาพ ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ร่วม (ROA) เป้าหมาย ร้อยละ ROA ไตรมาส 4/2563 (-ค่าเกณฑ์ระดับ3) ค่าเฉลี่ยอื่น +/- 2.5% น.1 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 ROA	ผ.ก.ก.ก.										
เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2564												
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟผ. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณที่กำหนดปี 2564 ตามเกณฑ์ กฟผ. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.1 ไม่เกินร้อยละ 96 กฟผ.หาดขม ไม่เกินร้อยละ 96	ผ.ก.ก.ก. ผ.ก.ก.พ.อ.หาดขม		≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96	ผ.ก.ก.พ.อ.หาดขม	
2. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	2.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟผ. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณที่กำหนดปี 2564 ตามเกณฑ์ กฟผ. เป้าหมาย ตามข้อกำหนดของ ผ.ก.ก. 2564 น.1 ไม่เกินร้อยละ 96 กฟผ.หาดขม ไม่เกินร้อยละ 96	ผ.ก.ก.ก. ผ.ก.ก.พ.อ.หาดขม		≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96	ผ.ก.ก.พ.อ.หาดขม	
เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2564												
1. งานประเมินผลความสำเร็จในการบริหารแผนการลงทุน	1.1 บริหารแผนการเบิกจ่ายลงทุน (งบ P และงบ I) ตามที่ กฟผ. รับผิดชอบ ให้เบิกจ่ายได้ 100% ของกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่ายลงทุน (เป้าหมายเบิกจ่าย) เป้าหมาย ร้อยละกำหนดเป้าหมายเบิกจ่าย ตามข้อตกลงเดิมของรพ.ก.ก. 2564 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 เป้าหมาย 100% ของเป้าหมายเบิกจ่าย น.1 100% ของเป้าหมายเบิกจ่ายปี 2564	ผ.ก.ก.ก.	100%	100%	156.88%	100%		100%		100%		
	1.2 บริหารแผนการเบิกจ่ายลงทุนของโครงการที่มีกำหนดวงเงินประจำปี 2564 (อำนาจเขต. งบที่ได้จัดสรรจากส่วนกลางที่ กฟผ. ดำเนินการ และอำนาจ ผ.ก.ก. 2564) ให้ได้ 100% ของกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่ายลงทุน (เป้าหมายเบิกจ่าย) เป้าหมาย ร้อยละกำหนดเป้าหมายเบิกจ่าย ตามข้อตกลงเดิมของรพ.ก.ก. 2564 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 น.1 100% ของเป้าหมายเบิกจ่ายปี 2564	ผ.ก.ก.ก.	100%	100%	106.73%	100%		100%		100%		



แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (พบทบทวนครั้งที่ 1)		ด้านเป้าหมาย (Goal)												
รายงานการไฟฟ้าฯ 1		แผนปฏิบัติ		ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป็นเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
เกณฑ์การบริหารในทรัพย์สิน														
1. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ไม่นับรวมกรณีต่างๆ ดังนี้		ร้อยละความสำเร็จ = มูลค่างานที่ปิดบัญชีขึ้นทรัพย์สิน / มูลค่างานทั้งหมด x 100												
1.1 จบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก 8)														
1. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่		1.1.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2)												
2. งานหมู่บ้าน/ที่ดินจัดสรร		เป้าหมาย ระดับ 5												
3. งานทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)		น.1 ร้อยละ 100		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100					
4. งานที่อยู่ในสถานนอกอีกงาน (C2)		1.1.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2)												
5. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ใช้ไฟ (C5)		เป้าหมาย ระดับ 5												
6. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6)		น.1 ร้อยละ 100		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100					
		1.1.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 80		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80					
		1.1.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 60		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 60	ร้อยละ 15	ร้อยละ 30	ร้อยละ 45	ร้อยละ 60					
		1.2 บทบาท (I) (น้ำหนัก 8)												
		1.2.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 100		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100					
		1.2.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 100		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100					
		1.2.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 80		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80					
		1.2.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 50		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 12.5	ร้อยละ 25	ร้อยละ 37.5	ร้อยละ 50					
		1.3 จบโครงการ (P) (น้ำหนัก 4)												
		1.3.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 1)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 100		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100					
		1.3.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 1)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 100		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100					
		1.3.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 1)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 80		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80					
		1.3.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 1)												
เป้าหมาย ระดับ 5		น.1 ร้อยละ 50		สบป.,สบป.,มกส.คพ.อ.ด.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 12.5	ร้อยละ 25	ร้อยละ 37.5	ร้อยละ 50					

[illegible]

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) รฟท.ทางรถไฟสายภาค 1		ด้านลูกค้า (Customer)											
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
ตอน เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด ความพึงพอใจลูกค้า													
1.แผนงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 รวมทบทวนมาตรฐานการให้บริการปี 63 ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)												
	เป้าหมาย รอคค่าเป้าหมาย รณค.(๐) กพัน.1 รอคค่าเป้าหมาย			-		-		-		-			
	1.2 รวมกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)												
	เป้าหมาย รอคค่าเป้าหมาย รณค.(๒) กพัน.1 รอคค่าเป้าหมาย		ไตรมาสที่ 2-3	-						-			
ตอน เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด ความพึงพอใจลูกค้า													
2.โครงการพัฒนาเว็บไซต์ผ่าน channels แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone	2.1 ประชุมทีมพัฒนาระบบโครงการ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน ทุก กฟฟ. ดำเนินการ ส่ง กฟช รวบรวม เป้าหมาย ไตรมาสละ ครั้ง กพัน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผสธ.กอก. ผบ.ป.,ผบ.ค. กฟอ.หาดง	4 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ตอน เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business , ตามแผนงาน กฟผ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ													
3. C41.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	3.1 กำหนดค่าเกณฑ์วัด แนวทาง และพื้นที่ดำเนินการพร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพัน.1 1 ครั้ง	ผบ.ค.กบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง									
	3.2 สรุปติดตามประเมินผลรายไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กพัน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง (เริ่ม ไตรมาสที่ 2-4)	ผบ.ค.กบค.	3 ครั้ง	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ตอนเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563													
4.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	4.1 รวบรวมทะเบียน และ พิจารณาขายข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพัน.1 1 ครั้ง	ผสธ.กบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพัน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสธ.กบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ ของลูกค้ายรายสำคัญ (C4M KAM 001 , CRM KAM 002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพัน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสธ.กบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแบบบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ C4M plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพัน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสธ.กบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			



แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (พบหนครั้งที่ 1) ผอ.พาณิชย์ สายงานกทไฟฟ้าภาค 1		ด้านลูกค้า (Customer)											
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักหรือเริ่มปริมลหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
คณเภคค์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563 (ตามคู่มือ KAMT)													
	4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (C-M KAM 003) - กรณีของลูกค้าที่มีปัญหาคัดแจ้งความรายงานสรุปประเด็นของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเรื่อง ของลูกค้ายั่วแฉ่ร้ง ภายใน 5 วันทำการ คณ.1 100%	ผบค.ภพอ.พาณิชย์	100%	100%		100%		100%		100%			
	4.6 บันทึกข้อมูลการจัการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแฉ่ร้งตามที่กำหนด คณ.1 100%	ผบค.ภพอ.พาณิชย์	100%	100%		100%		100%		100%			
คณเภคค์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563													
	4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเชิงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัการเรื่อง ของลูกค้ายั่วแฉ่ร้งความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM KAM 004) , (VOC 60 001) กพษ. คณ.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผบค.ภพอ.พาณิชย์	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ตอบถาม ผอช. ว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบเรื่อง KAM	4.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและข้อมูลประสาณงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและข้อมูลประสาณงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2563 (CRM KAM 005) คณ.1 1 ครั้ง	ผอช.ภบช.	1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-			
ตอบถาม ผอช. ว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	4.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย คณ.1 1 ครั้ง	ผอช.ภบช.	1 ครั้ง	-		-		-		1 ครั้ง			
	4.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการแก้ไขข้อร้องเรียน จากการผลารวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง คณ.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผอช.ภบช.	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
คณเภคค์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563													
3.แผนงานร้งความสัมพันธ์กับลูกค้า Key Account	5.1 การเยี่ยนเยี่ยนลูกค้าระดับที่ผลการเยี่ยนเยี่ยนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย คณ.1 408 ราย คณ.อ.พาณิชย์.....ราย	ผอช.ภบช. ผบค.ภพอ.พาณิชย์	408	102		204		306		408			
	5.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม I I) เป้าหมาย คณ.1 69 ราย	ผอช.ภบช.	69	69		-		-		-			
	5.2 การเยี่ยนเยี่ยนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยนเยี่ยน ลูกค้าลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย ผบค.(บ.1) 12 ราย ผก.ภพฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย	ผอช.ภบช. ผบค.ภพอ.พาณิชย์	24 ราย	6		6		6		6			

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) รพช.หาดง สาขางานการไฟฟ้า ภาค 1		ด้านลูกค้า (Customer)											
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบบกิจกรรมหลักหรือปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
	5.3 การจัดตั้งศูนย์ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ล้านบาท) กฟฟ.1 8 แห่ง กฟฟ.เชิงใหม่ กฟฟ.เชิงใหม่2 กฟฟ.ลำปาง กฟฟ.ลำพูน กฟฟ.เชียงราย กฟฟ.พะเยา กฟฟ.แม่ฮ่องสอน กฟฟ.ลำพูน	ผลล.กบอ.	8	-		-		8		-			
ตามแผนงาน กฟฟ. ปี 2563 กำหนดให้ดำเนินการ													
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟฟ.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผลล.กบอ.	4 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง			1 ครั้ง			
ตามแผนงาน กฟฟ. ปี 2563 กำหนดให้ดำเนินการ													
7. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	7.1 สายงานฯ เข้าร่วม พัฒนาระบบการบริการและกาพัฒนาบุคลากรตามแผนระยะที่ 5 กฟช. กำหนด เป้าหมาย 100% ตามแผนฯ กฟฟ.1 100% ตามแผนฯ	ผลล.กบอ.	100% ตามแผนฯ	-									
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟฟ./กฟผ. เป้าหมาย 1 หลักสูตร กฟฟ.1 1 หลักสูตร (ภายในไตรมาส 3)	ผพอ.กอก.	1 หลักสูตร	-		-		1 หลักสูตร		-			
	8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานแม่ให้พิชิตข้อ กฟฟ./กฟผ./กฟผ./กฟผ. เป้าหมาย 1 หลักสูตร กฟฟ.1 1 หลักสูตร (ภายในไตรมาส 3)	ผพอ.กอก.	1 หลักสูตร	-		-		1 หลักสูตร		-			
	8.3 จัดประชุม ศูนย์/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.เงิน 1 2 3 กฟฟ.1 17 แห่ง	ผดป.กบญ.	17 แห่ง	-		-		17 แห่ง		-			
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
9.แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	9.1 แจ้งชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย ให้กรรับ Smart Invoice (e mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2563 เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟฟ.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	ผบช.กชช. ผบป.กฟอ.หาดง	100%	100%		100%		100%					

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) คพอ.หาดง สายงานการไฟฟ้า ภาค 1		ด้านลูกค้า (Customer)										
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
10.แผนงานเร่งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	10.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน และกฟสเป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กฟบ.1 48 แห่ง คพอ.หาดง	คพ.กบ.บ. คพ.บ.กฟอ.หาดง	48 แห่ง 100%	48 แห่ง 100%		48 แห่ง 100%		48 แห่ง 100%		48 แห่ง 100%		
11. แผนงานปรับปรุง Front Office	11.1 ปรับปรุง Front Office เป้าหมาย 3 แห่ง กฟบ.1 ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
12. ประสานงานศูนย์ AMH	12.1 ประสานงานศูนย์ AMH และลูกค้ารายย่อยออกจาก AMH ไม่ได้ เป้าหมาย 100% กฟบ.1 100% คพอ.หาดง 100%	ณ.ม. กบ.ส. ณ.ม.ค.กฟอ.หาดง	100% 100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%		
13. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	13.1 ระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM เป้าหมาย กฟฟพื้นที่ 1-3 , กฟส. กฟบ.1 48 แห่ง	ผ.สน.กพร.	48 แห่ง	48 แห่ง		48 แห่ง		48 แห่ง		48 แห่ง		

[illegible]

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการภายใน

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)												
ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)												
แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	1.9) เติมน้ำมันที่ติดตั้ง Riserpole เป้าหมาย กฟน.1 = 20 ต้น	ผจพ.กฟบ.										
	1.10) ประชุมชี้แจง/ติดตาม เฝ้าระวังอุปกรณ์ป้องกันทำงานมากที่สถานี 10 อันดับแรก และระบบจำหน่าย 20 อันดับแรก (ข้อมูลจาก SAIF) เป้าหมาย กฟน.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	ผดบ.กบข.	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	1.11) ตรวจสอบและแก้ไข ระบบจำหน่ายแรงสูงที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง (22 KV) เป้าหมาย กฟน.1 = 100% ที่ตรวจสอบ	ผดบ.กบข.	20 ต้น	-	-	-		20 ต้น		-		ดำเนินการไตรมาส 3
	1.12) บำรุงรักษามือแปลง 1 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 2,429 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผمم.กบด. สบบ.กฟอ.หาดง	2,429	-		-		-		2429		
	1.13) บำรุงรักษามือแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 3,926 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผمم.กบด. สบบ.กฟอ.หาดง	3,926	-		-		-		3926		
	1.14) บำรุงรักษามือแปลง 3 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 10,251 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผمم.กบด. สบบ.กฟอ.หาดง	10,251	-		-		-		10,251		
	1.15) บำรุงรักษามือแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 6,269 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผمم.กบด. สบบ.กฟอ.หาดง	6,269	-		-		-		6,269		
	1.16) โครงการเสาตรง สายดีง (ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปอดค้อย) เป้าหมาย กฟน.1 = อย่างน้อยเส้นทางละ 1 กม. (รายงานผลเป็นรายปี) กฟอ.หาดง	ผดบ.กบข. สบบ.กฟอ.หาดง	17 กิโลเมตร							17 เส้นทาง		รายงานผลสิ้นปี

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการภายใน

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) กองช่างส่วนการไฟฟ้า ภาค 1											
ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)											
แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
2. แผนงานรักษาแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	2.1) ตรวจสอบค่าระดับแรงดันไฟฟ้าของตู้ใช้ไฟ 22 kV ขึ้นไปที่ติดตั้ง AMR ทุกสถานีตามวาระ เป้าหมาย กพ.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	ผลฟ.กบป.	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	2.2) จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข Feeder ที่แรงดันต่ำกว่าค่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการให้แล้วเสร็จ เป้าหมาย กพ.1 = 100% (หมายเหตุ : 100% ของ Feeder ที่แรงดันต่ำกว่ามาตรฐาน)	ผว.กบป.	100%	100%		100%		100%		100%	
3. แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	3.1) ปรับปรุงติดตั้งหรือเปลี่ยนระบบจำหน่ายแรงต่ำเพื่อแก้ไขปัญหาระบบไฟฟ้าตก และรายงานผลการดำเนินงาน (ใช้ส่งลงทุน สขจ.2 แผน 4) เป้าหมาย กพ.1 = จำนวนเครื่อง 418 เครื่อง (อ้างอิงเลขที่ LDCAD 2 พ.ย. 2563)	สปร.กวาง. สปป.กฟอ.หาดง	418 เครื่อง	104 เครื่อง		105 เครื่อง		104 เครื่อง		105 เครื่อง	
ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)											
4. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) (OM1.7)	4.1) ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด (ดูรายละเอียดงาน สข.ว.ว.(น1)) เป้าหมาย กพ.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง)	คณ.ท่งงาน LOSS	4 ครั้ง	1		1		1		1	
	4.2) ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Non - Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด (ดูรายละเอียดงาน สข.ว.ว.(น1)) เป้าหมาย กพ.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง)	คณ.ท่งงาน LOSS	4 ครั้ง	1		1		1		1	
5. โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (โปรแกรม U-Cube)	5.1) ติดตามผลการดำเนินงานการควบคุมตรวจสอบมิเตอร์ตามใบสั่งงาน (NLI) เป้าหมาย กพ.1 = รอคำนเป้าหมาย	คณ.กบป. คณ.กฟอ.หาดง	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5	
	5.2) ควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากงานที่แจ้งเข้ามาโดยพนักงานจตหน่วย (NL2) เป้าหมาย	คณ.กบป. คณ.กฟอ.หาดง	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5	
ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level											
6. แผนงานความพึงพอใจในการดำเนินการตาม SLA and QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. (OM3.1)	6.1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมรับฟังการสื่อสาร/ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และบูรณาการกระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ (Key Work Process) ในระบบงานของ กฟภ. จาก สายงาน(ย) เป้าหมาย กพ.1 1 ครั้ง หมายเหตุ : ภายใน มี.ค. 64 ตามผลการดำเนินงาน กฟภ.	คณ.กบป.	1 ครั้ง							ฟ.อ.ยังมีไว้กำหนด	

[illegible]

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านเรียนรู้และพัฒนา

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (แนบควบรหัสที่ 1)
เพื่อ ทบทวน ทายาทการไฟฟ้า ภาค 1

ด้านทบทวนเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือเป้าหมายเชิงวิสัยทัศน์) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายรายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
OC1.1 โครงการยกระดับคุณธรรม และคุณปฎิบัติในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	3. พัฒนาศูนย์ประเมิน ITA											
	3.1 ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เป็นคุณธรรม ตามบันทึกแจ้งวิธีของ 4 ส่วน. เป้าหมาย ครอบคลุม 4 ส่วนจาก 4 ส่วน. น.1 ครอบคลุม 4 ส่วนจาก 4 ส่วน.			-		-		-		-		
	3.2 ดำเนินการควบคุมระบบการรับรู้ของผูมีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity & Transparency Assessment) เป้าหมาย ไตรมาส 2 น.1 ไตรมาส 2			-		-		-		-		
	3.3 พัฒนาระบบควบคุมการรับรู้ของผูมีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity & Transparency) เป้าหมาย ไตรมาส 2 น.1 ไตรมาส 2			-		-		-		-		
	3.4 พัฒนาระบบควบคุมการรับรู้ของผูมีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity & Transparency) เป้าหมาย ตามคู่มือการไฟฟ้าไปรษณีย์ กส.อ. น.1 ตามคู่มือการไฟฟ้าไปรษณีย์ กส.อ.	คณะกรรมการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ กส.อ.		100%		100%		100%		100%		
	3.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.1 ทุกครั้งที่มีการประชุม	ทุกหน่วยงาน	100%	100%		100%		100%		100%		
	3.5.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.1 ทุกครั้งที่มีการประชุม	ทุกหน่วยงาน	100%	100%		100%		100%		100%		
	3.6 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.1 ทุกครั้งที่มีการประชุม											
	3.6.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.1 ทุกครั้งที่มีการประชุม											
	3.6.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน น.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณะเกี่ยวกับความโปร่งใสของหน่วยงาน เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.1 ทุกครั้งที่มีการประชุม											
OC1.2 แผนงานการยกระดับการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน "ระดับสากล"	2. ส่วนที่มีประสิทธิผลของหน่วยงาน (Enabling Index) - 4.01											
	2.1 ดำเนินการพัฒนาระบบการประเมินผลและชี้แจงความหมาย เป้าหมาย ทุก กส.อ. ขึ้น 1-3 น.1 ทุก กส.อ. ขึ้น 1-3, กส.อ.	จป.	100%	100%		100%		100%		100%		
	2.2 เน้นการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลข่าวสาร และความปลอดภัยของ กส.อ. (4.5001) เป้าหมาย ครอบคลุม 4 ส่วนจาก 4 ส่วน. น.1 ครอบคลุม 4 ส่วนจาก 4 ส่วน.	สปร.กส.		-		-		-		-		ดำเนินการตาม 4.5001
	2.3 เน้นการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลข่าวสาร และความปลอดภัยของ กส.อ. (4.5001) เป้าหมาย ครอบคลุม 4 ส่วนจาก 4 ส่วน. น.1 ครอบคลุม 4 ส่วนจาก 4 ส่วน.	สปร.กส.		-		-		-		-		ดำเนินการตาม 4.5001

[illegible]