



รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามแผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง ประจำปี 2564 ไตรมาส2



แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (พทวนครั้งที่ 1)												
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1												
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
เกณฑ์อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)												
1. งานบริหารอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) μ 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%	1.1 เพิ่มประสิทธิภาพ ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) เป้าหมาย รอผล ROA ไตรมาส 4/2563 (=ค่าเกณฑ์ระดับ3) ค่าเกณฑ์อื่น +/- 2.5% น.1 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 ROA	ผปช.กบญ.										
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค												
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟช. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2564 ตามเกณฑ์ กฟผ. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.1 ไม่เกินร้อยละ 96 กฟอ.หาดง ไม่เกินร้อยละ 96	ผจป.กชช. ผบป.กฟอ.หาดง		≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96		ผลเกณฑ์ชี้วัด ม.ค
2. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	2.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2564 เป้าหมาย ตามข้อสั่งการของ ผวท. 2564 น.1 ไม่เกินร้อยละ 96 กฟอ.หาดง ไม่เกินร้อยละ 96	ผจป.กชช. ผบป.กฟอ.หาดง		≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96	≤ 96 ≤ 96		ผลเกณฑ์ชี้วัด ม.ค
เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 1												
1. งานประมวลผลความสามารถในการบริหารแผนการลงทุน	1.1 บริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) ตามที่ กฟช. รับผิดชอบ ให้เบิกจ่ายได้ 100% ของกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่ายลงทุน (เป้าหมายเบิกจ่าย) เป้าหมาย รวบรวมกำหนดเป้าหมายเบิกจ่ายฯ ตามข้อตกลงเห็นชอบรพท.(ก1) 2564 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 เป้าหมาย 100% ของเป้าหมายเบิกจ่าย กฟท.1 100% ของเป้าหมายเบิกจ่ายปี 2564 1.2 บริหารการเบิกจ่ายงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2564 (อำนาจเขต, งบที่ได้รับจัดสรรจาก ส่วนกลางที่ กฟช. ดำเนินการ และอำนาจ รพท.(ก1)) ให้ได้ 100% ของกรอบวงเงินอนุมัติเบิกจ่ายลงทุน (เป้าหมายเบิกจ่าย) เป้าหมาย รวบรวมกำหนดเป้าหมายเบิกจ่ายฯ ตามข้อตกลงเห็นชอบรพท.(ก1) 2564 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 น.1 100% ของเป้าหมายเบิกจ่ายปี 2564	ผจป.กชช.	100%	100%	156.88%	100%		100%		100%		
		ผจป.กชช.	100%	100%	106.73%	100%		100%		100%		



แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) สายงานการไฟฟ้า ภาค 1		ด้านเป้าหมาย (Goal)										
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แบบปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์												
1. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ไม่นับรวมกรณีต่างๆ ดังนี้	ร้อยละความสำเร็จ = มูลค่างานที่ปิดบัญชีขึ้นทรัพย์สิน / มูลค่างานทั้งหมด x 100											
1.1 จบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก 8)												
1.1.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2)												
1. งานหมู่บ้าน/ที่ดินจัดสรร เป้าหมาย ระดับ 5												
3. งานทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) เป้าหมาย ระดับ 5	น.1 ร้อยละ 100	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75		ร้อยละ 100		
4. งานที่อยู่ในสถานะยกเลิกงาน (E2) เป้าหมาย ระดับ 5	1.1.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2)											
5. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ใช้ไฟ (C5) เป้าหมาย ระดับ 5	น.1 ร้อยละ 100	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75		ร้อยละ 100		
6. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6)	1.1.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)											
	เป้าหมาย ระดับ 5											
	น.1 ร้อยละ 80	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 20	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60		ร้อยละ 80		
	1.1.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)											
	เป้าหมาย ระดับ 5											
	น.1 ร้อยละ 60	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 60	ร้อยละ 15	ร้อยละ 15	ร้อยละ 30	ร้อยละ 30	ร้อยละ 45		ร้อยละ 60		
	1.2 จบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8)											
	1.2.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2)											
	เป้าหมาย ระดับ 5											
	น.1 ร้อยละ 100	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	0	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75		ร้อยละ 100		
	1.2.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2)											
	เป้าหมาย ระดับ 5											
	น.1 ร้อยละ 100	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75		ร้อยละ 100		
	1.2.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)											
เป้าหมาย ระดับ 5												
น.1 ร้อยละ 80	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 20	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60		ร้อยละ 80			
1.2.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5												
น.1 ร้อยละ 50	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 12.5			ร้อยละ 25	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	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75		ร้อยละ 100			
1.3.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 1)												
เป้าหมาย ระดับ 5												
น.1 ร้อยละ 100	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75		ร้อยละ 100			
1.3.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 1)												
เป้าหมาย ระดับ 5												
น.1 ร้อยละ 80	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 80	ร้อยละ 20	ร้อยละ 20	ร้อยละ 40	ร้อยละ 40	ร้อยละ 60		ร้อยละ 80			
1.3.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 1)												
เป้าหมาย ระดับ 5												
น.1 ร้อยละ 50	มปป.,มปป.,มกส.ภพอ.พด.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 12.5			ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 37.5		ร้อยละ 50		

[illegible]

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (บทวนครั้งที่ 1) กฟอ.หาดง สายงานการไฟฟ้า ภาค 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	
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ด้วยชีวิต ความพึงพอใจรายการกลุ่ม												
1.แผนงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 ร่วมทบทวนมาตรฐานการให้บริการปี 63 ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)											
	เป้าหมาย รอคำเป้าหมาย รผก.(ย) กฟน.1 รอคำเป้าหมาย			-		-		-		-		
	1.2 ร่วมกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)											
	เป้าหมาย รอคำเป้าหมาย รผก.(ย) กฟน.1 รอคำเป้าหมาย		ไตรมาสที่ 2-3	-						-		
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ด้วยชีวิต ความพึงพอใจรายการกลุ่ม												
2.โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน ทุก กฟฟ. ดำเนินการ ส่ง กฟช รวบรวม เป้าหมาย ไตรมาสละ ครั้ง กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผสส.กอก. ผบ.ป.ผบ.ค. กฟอ.หาดง	4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง		
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ด้วยชีวิต จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business , ตามแผนงาน กฟอ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ												
3. CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	3.1 กำหนดค่าเกณฑ์วัด แนวทาง และพื้นที่ดำเนินการพร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 1 ครั้ง	ผบธ.ภบ.ล.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง							
	3.2 สรุปติดตามประเมินผลรายไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง (เริ่ม ไตรมาส 2-4)	ผบธ.ภบ.ล.	3 ครั้ง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563												
4.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	4.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 1 ครั้ง	ผสส.ภบ.ล.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสส.ภบ.ล.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ ของลูกค้ายรายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสส.ภบ.ล.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแบบบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสส.ภบ.ล.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		



แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) ทพอ.หาดขิง สาขางานการไฟฟ้า ภาค 1		ด้านลูกค้า (Customer)										
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แบบปฏิบัติการ (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	
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563 (ตามคู่มือ KAMT)												
	4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ ทพ.น.1 100%	4.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด ทพ.น.1 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563												
	4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศความเสี่ยงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) ทพ.ช. ทพ.น.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	4.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2563 (CRM-KAM-005) ทพ.น.1 1 ครั้ง	4.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ทพ.น.1 1 ครั้ง	4.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง ทพ.น.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
สอบถาม ผลต. ว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบเรื่อง KAM		ผลต.กบส.	1 ครั้ง	-	-	-	-	1 ครั้ง	-			
สอบถาม ผลต. ว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน		ผลต.กบส.	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	1 ครั้ง	-		
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563												
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account	5.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย ทพ.น.1 408 ราย ทพอ.หาดขิง.....ราย	5.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย ทพ.น.1 69 ราย	5.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียน ลูกค้าลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย ผชก.(น1) 12 ราย ผจก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย	408	102	204	306	408				
		69	6	6	6	6	6	6				

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) พ.อ.หาดง สายงานการไฟฟ้า ภาค 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	
	5.3 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) กฟน.1 8 แห่ง กฟจ.เชียงใหม่ กฟจ.เชียงใหม่2 กฟจ.ลำปาง กฟจ.ลำพูน กฟจ.เชียงราย กฟจ.พะเยา กฟจ.แม่ฮ่องสอน กฟอ.สันทราย	ผสส.กบส.	8	-		-		8		-		
ตามแผนงาน กฟผ. ปี 2563 กำหนดให้ดำเนินการ												
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวม ของข้อร้องเรียนทั่วไป เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผสส.กบส.	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
ตามแผนงาน กฟผ. ปี 2563 กำหนดให้ดำเนินการ												
7. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	7.1 สายงานฯ เข้าร่วม พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะที่ กฟผ. กำหนด เป้าหมาย 100% ตามแผนฯ กฟน.1 100% ตามแผนฯ	ผสส.กบส.	100% ตามแผนฯ	-								
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ												
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟผ./กฟอ. เป้าหมาย 1 หลักสูตร กฟน.1 1 หลักสูตร (ภายในไตรมาส 3) 8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานแม่ข่ายจัดซื้อ กฟจ./กฟอ./กฟส./กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร กฟน.1 1 หลักสูตร (ภายในไตรมาส 3) 8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับบริการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 กฟน.1 17 แห่ง	ผพอ.กอก.	1 หลักสูตร	-	-	-		1 หลักสูตร		-		
		ผพอ.กอก.	1 หลักสูตร	-	-	-		1 หลักสูตร		-		
		ผสค.กบญ.	17 แห่ง	-	-	-		17 แห่ง		-		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ												
9.แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	9.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2563 เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟน.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	ผช.กชช. ผบ.กฟอ.หาดง	100%	100%	100%	100%	100%	100%				

[illegible]



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	
SAIFI/SAIDI														
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.4)														
1.1) รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง SAIFI เมืองใหญ่ , ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง SAIDI เมืองใหญ่ (จัดทำระบบ Preventive Maintenance ทุกเดือน)		เป้าหมาย	กฟน.1 = 12 ครั้ง	รพบ.กฟอ.หาดขง	12 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง			3 ครั้ง	
		หมายเหตุ :	รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง รอสิ้นปี สรุปสถานะที่											
1.2) รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI), ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ให้เป็นไปตามที่ กฟผ. กำหนด (จัดทำระบบ Preventive Maintenance ทุกไตรมาส)		เป้าหมาย	กฟน.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง)	รพบ.กฟอ.หาดขง	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			1 ครั้ง	
1.3) จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น กฟผ. และรายงานผลการประชุมให้ผู้บริหารทราบ		เป้าหมาย	กฟน.1 = 1 ครั้ง (หมายเหตุ : อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)	คสท.กฟบ.	1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง			-	ดำเนินการไตรมาส 3
1.4) ทบทวนปรับปรุงแผนปลดโหลด เพื่อเตรียมการเกิดภาวะวิกฤตพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่		เป้าหมาย	กฟน.1 = 1 ครั้ง	คสท.กฟบ.	1 ครั้ง	-		-		-			1 ครั้ง	ดำเนินการไตรมาส 4
1.5) ติดตั้งไมโครแก๊วสายไฟฟ้า		เป้าหมาย	กฟน.1 = 49,900 วงจร กม.	คสท.กฟบ. รพบ.กฟอ.หาดขง	49,500 กม.	24,950 18 กม.		- 70 กม.	70 กม.	24,950			-	
1.6) ติดตั้งไม้ความถี่วิทยุในการเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟฟ. ชั้น 1-3		เป้าหมาย	กฟน.1 = 17 กิโลเมตร หมายเหตุ : จำนวนการไฟฟ้าที่มีเขตเทศบาล เทศบาลละ 1 กม.	คสท.กฟบ. รพบ.กฟอ.หาดขง	17 กิโลเมตร	- 1 กม.		- 1 กม.		17 กม. 1 กม.			-	ดำเนินการไตรมาส 3
1.7) ติดตั้งอุปกรณ์ครอบ เช่น บุชชิงหม้อแปลง Drop กับดักลีสจาลา ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้า ถึง รีโอเจอรในระบบจำหน่ายตัวแรก		เป้าหมาย	กฟน.1 = 1,000 ชิ้น	คสท.กฟบ. รพบ.กฟอ.หาดขง	1,000 ชิ้น	- 30 ชิ้น	30 ชิ้น	- 30 ชิ้น	30 ชิ้น	1,000 ชิ้น			- -	ดำเนินการไตรมาส 3
1.8) ติดตั้ง Snake Guard		เป้าหมาย	กฟน.1 = 1,000 ชิ้น	คสท.กฟบ. รพบ.กฟอ.หาดขง	1,000 ชิ้น	250 ชิ้น	100 ชิ้น	250 ชิ้น	200 ชิ้น	1,000 ชิ้น 250 ชิ้น			250 ชิ้น	ดำเนินการไตรมาส 3

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการภายใน

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

ฟอ.หาดง สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

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) เทศคอนกรีตเสาคันที่ติดตั้ง Risepole เป้าหมาย กฟน.1 = 20 ต้น	ผจฟ.กบป.										
	1.10) ประชุมชี้แจง/ติดตาม แก้ไขอุปกรณ์ป้องกันทำงานมากที่สถานี 10 อันดับแรก และ ระบบจำหน่าย 20 อันดับแรก (ข้อมูลจาก SAIFI) เป้าหมาย กฟน.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	ผคณ.กบข.	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	1.11) ตรวจสอบและแก้ไข ระบบจำหน่ายแรงสูงที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง (22 kV) เป้าหมาย กฟน.1 = 100% ที่ตรวจสอบ	ผคณ.กบข.	20 ต้น	-	-	-		20 ต้น		-		ดำเนินการไตรมาส 3
	1.12) บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 2,429 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผมม.กบต. ผปบ.กฟอ.หาดง	2,429	-		-		-		2429		
	1.13) บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 3,926 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผมม.กบต. ผปบ.กฟอ.หาดง	3,926	-		-		-		3926		
	1.14) บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 10,251 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผมม.กบต. ผปบ.กฟอ.หาดง	10,251	-		-		-		10,251		
	1.15) บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 6,269 เครื่อง กฟอ.หาดง	ผมม.กบต. ผปบ.กฟอ.หาดง	6,269	-		-		-		6,269		
	1.16) โครงการเสาตง สายตึง (ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปอดค้อย) เป้าหมาย กฟน.1 = อย่างน้อยเส้นทางละ 1 กม. (รายงานผลเป็นรายปี) กฟอ.หาดง	ผคณ.กบข. ผปบ.กฟอ.หาดง	17 กิโลเมตร							1 เส้นทาง		รายงานผลสิ้นปี



แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) กฟผ.หาดง สายส่งการไฟฟ้า ภาค 1												
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	
2. แผนงานรักษาแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	2.1) ตรวจสอบค่าระดับแรงดันไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ 22 KV ขึ้นไปที่ติดตั้ง AMR ทุกสถานีตามวาระ เป้าหมาย กฟผ.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : ไตรมาสละ 1 ครั้ง) 2.2) จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข Feeder ที่แรงดันต่ำกว่าค่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการให้แล้วเสร็จ เป้าหมาย กฟผ.1 = 100% (หมายเหตุ : 100% ของ Feeder ที่แรงดันต่ำกว่ามาตรฐาน)	ศศฟ.กบป.	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
3. แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	3.1) ปรับปรุงติดตั้งหม้อแปลงระบบจำหน่ายแรงต่ำเพื่อแก้ไขปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก และรายงานผลการดำเนินงาน (ใช้เบสลงทุน ศพจ.2 แผน 4) เป้าหมาย กฟผ.1 = จำนวนเครื่อง 418 เครื่อง (อ้างอิงเลขรุ่น LDCAD 2 พ.ย. 2563)	สปร.กบว. สปป.กฟอ.หาดง	418 เครื่อง	104 เครื่อง 19 เครื่อง		105 เครื่อง 28 เครื่อง		104 เครื่อง 57 เครื่อง		105 เครื่อง 316 เครื่อง		
ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)												
4. แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) (OM1.7)	4.1) ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด (เลขาคณะทำงาน อค.ว.ว.(น1)) เป้าหมาย กฟผ.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง)	คณะทำงาน LOSS	4 ครั้ง	1	1	1		1		1		
	4.2) ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Non - Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด (เลขาคณะทำงาน อค.ว.ว.(น1)) เป้าหมาย กฟผ.1 = 4 ครั้ง (หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง)	คณะทำงาน LOSS	4 ครั้ง	1	1	1		1		1		
5. โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (โปรแกรม U-Cube)	5.1) ติดตามผลการดำเนินการควบคุมตรวจสอบมิเตอร์ตามใบสั่งงาน (NL1) เป้าหมาย กฟผ.1 = รวต่าเป้าหมาย	ผฉม.กบส. ผฉค.กฟอ.หาดง	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		
	5.2) ควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากรายงานที่แจ้งเข้ามาโดยพนักงานจัดหน่วย (NL2) เป้าหมาย	ผฉค.กฟอ.หาดง	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5	KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		KPI ระดับ 5		
ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level												
6. แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ. (OM3.1)	6.1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมรับฟังการสื่อสาร/ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และบูรณาการกระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ (Key Work Process) ในระบบงานของ กฟผ. จาก สายงาน(ย) เป้าหมาย กฟผ.1 1 ครั้ง หมายเหตุ : ภายใน มี.ค. 64 ตามแผนการดำเนินงาน กฟผ.	ผสร.กบส.	1 ครั้ง	-							กฟผ.ยังไม่มีการหนดค	

[illegible]

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดง ประจำปี 2564

ด้านเรียนรู้และพัฒนา

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)
กฟอ.หาดง สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

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	
OC1.1 โครงการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	1. คณะกรรมการ ITA											
	1.1 ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เป็นจุดอ่อน ตามบันทึกแจ้งเวียนของ ผวอ. เป้าหมาย รวดความชัดเจนจาก ผวอ. น.1 รวดความชัดเจนจาก ผวอ.			-		-		-		-		
	1.2 ดำเนินการตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity & Transparency Assessment) เป้าหมาย ไตรมาส 2 น.1 ไตรมาส 2			-		-		-		-		
	1.3 พัฒนาระบบการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity & Transparency) เป้าหมาย ไตรมาส 2 น.1 ไตรมาส 2			-		-		-		-		
	1.4 พัฒนาระบบการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ของ กฟช., กฟผ. ชน 1-3, กฟผ., กฟผ., สว.อ.อ. เป้าหมาย ตามคู่มือการไฟฟ้าโปร่งใส กฟช. น.1 ตามคู่มือการไฟฟ้าโปร่งใส กฟช.	คณะกรรมการ การ ไฟฟ้าโปร่งใส กฟช. หาดง		100%	100%	100%	100%	100%		100%		
	1.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ของทางหน่วยงานและเมื่อพบการกระทำที่มีขอบ ของ กฟช., กฟผ. ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก 1.5.1 นำเรื่องร้องหาทางหน่วยงานแจ้งเบาะแสเข้าที่ประชุมเพื่อสืบหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.1 ทุกครั้งที่มีการประชุม	ทุกหน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		
	1.5.2 ให้เพิ่มประชาสัมพันธ์การแจ้งเบาะแสรู้ในหน้าสุดท้ายของเอกสารประกอบการประชุม เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.1 ทุกครั้งที่มีการประชุม	ทุกหน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		
	1.6 จัดกิจกรรมเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจกรรมที่สัมพันธ์คุณธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control) - จัดอบรม/ บรรยาย/ สอดแทรกเนื้อหาด้านจริยธรรมในหลักสูตรต่างๆ ให้ผู้บริหาร และพนักงาน เช่น หลักธรรมาภิบาล, การต่อต้านการทุจริตในองค์กร, การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน, การป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต, การบริหารงานที่โปร่งใส, คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เป้าหมาย กฟช. ละ 250 คน น.1 จำนวน 250 คน ผวอ.(ภ1) สรุปรายงานผลการดำเนินงานผลการประเมินของ กฟช.เป็นภาพรวมของสายงาน ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือนที่มีการจัดกิจกรรม								100%			ดำเนินการไตรมาสที่ 3
	2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลของสายงานฯ (Disabling Injury Index : DII)											
	2.1 ดำเนินการตามแผนแบบวัดความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป้าหมาย ทุก กฟช. ขึ้น 1-3 น.1 ทุก กฟช. ขึ้น 1-3, กฟช.	จป.	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		
OC1.2 แผนงานการยกระดับการดำเนินงาน เรื่องความปลอดภัยในระดับมาตรฐาน/ ระดับสากล	2.2 เตรียมการเพื่อรองรับระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ กฟช. (มอก.45001) เป้าหมาย รวดความชัดเจนจาก กฟช. น.1 รวดเป้าหมายจาก กฟช.	ผปอ.กวร		-		-		-		-		ดำเนินการเฉพาะ กฟช.
	2.3 รับการตรวจรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ กฟช. (มอก.45001) เป้าหมาย รวดเป้าหมายจาก กฟช. น.1 รวดเป้าหมายจาก กฟช.	ผปอ.กวร		-		-		-		-		ดำเนินการเฉพาะ กฟช.

[illegible]