



แผนปฏิบัติการ PEA หางดง ประจำปี 2565



แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565													
ด้านเป้าหมาย (Goal)													
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค													
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟข. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2565 ตามเกณฑ์ กฟก. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟก. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก.กขป.(งท.)107/2564 ลงวันที่ 9 มี.ค.64) น.1 ระดับ 5 ไม่เกิน 943.466 ล้านบาท	ผงป.กขช. ผบป.	ไม่เกิน 943.466 ล้านบาท ระดับ 5	ระดับ 5		ระดับ 5		ระดับ 5		ระดับ 5			
	KPI												
2. แผนการบริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุม ได้ 7 ประเภท (ส่วนภูมิภาค) ระดับ 5 ร้อยละ 94.60 ระดับ 4 ร้อยละ 96.41 ระดับ 3 ร้อยละ 98.20 ระดับ 2 ร้อยละ 100 ระดับ 1 ร้อยละ 101.80	2.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2565 เป้าหมาย ตามข้อสั่งการของ ผวก. 2564 น.1 ไม่เกินร้อยละ 94.60 กฟอ.หาดง ไม่เกินร้อยละ 94.60	ผงป.กขช. ผบป.	ไม่เกินร้อยละ 94.60 < 94.60%	< 94.60%		< 94.60%		< 94.60%		< 94.60%			
	KPI												
เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 1													
1. งานประมวลผลความสามารถในการบริหาร แผนการลงทุน	1.1 จัดประชุมกำหนดเป้าหมายเบิกจ่ายฯ ตามข้อตกลงเห็นชอบผก.(ก1) 2565 เป้าหมาย ดำเนินการภายใน ไตรมาส 1/2565												
	1.2 ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี บริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2565 เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามบันทึกข้อตกลงผก.(ก1) เห็นชอบ ลว.26 มี.ค. 64 ตามหนังสือที่ ผอ.ก.(ก1)156/64 ลว.26 มี.ค. 64 น.1 ร้อยละ 100 ของเป้าหมายเบิกจ่าย	ผงป.กขช.	ร้อยละ 100										
	1.3 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน บริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2565 เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามบันทึกข้อตกลงผก.(ก1) เห็นชอบ ลว.26 มี.ค. 64 ตามหนังสือที่ ผอ.ก.(ก1)156/64 ลว.26 มี.ค. 64 น.1 ร้อยละ 100 ของเป้าหมายเบิกจ่าย	ผงป.กขช.	ร้อยละ 100										
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์													
1. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ไม่มีรวมกรณีต่างๆ ดังนี้ 1. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่งาน 2. งานหมู่บ้าน/ที่ดินจัดสรร 3. งานทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) 4. งานที่อยู่ในสถานะยกเลิกงาน (E2) 5. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ใช้ไฟ (C5) 6. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6) 7.งานที่มีสถานะหยุดงานสาเหตุ จาก กฟก. (C4)	ร้อยละความสำเร็จ = มูลค่างานที่ปิดบัญชีขึ้นทรัพย์สิน / มูลค่างานทั้งหมด x 100												

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565												
ด้านเป้าหมาย (Goal)												
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	การปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC)											
	1.2 งบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก 8)											
	1.2.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2)เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 100 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. , ผบป.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
	1.2.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 100 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. , ผบป.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
	1.2.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 80 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. , ผบป.	ร้อยละ 80	20		40		60		80	
	1.2.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2)เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 60 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. , ผบป.	ร้อยละ 60	15		30		45		60	
	1.3 งบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8)											
	1.3.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 100 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. ,ผบป., ผบป.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
			ผกส.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
			ผปบ.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
			ผมต.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
	1.3.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 100 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. ,ผบป., ผบป.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
			ผกส.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
			ผปบ.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
			ผมต.	ร้อยละ 100	50		100		100		100	
	1.3.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 80 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. ,ผบป., ผบป.	ร้อยละ 80	20		40		60		80	
			ผกส.	ร้อยละ 80	20		40		60		80	
			ผปบ.	ร้อยละ 80	20		40		60		80	
	ผมต.		ร้อยละ 80	20		40		60		80		

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565												
ด้านเป้าหมาย (Goal)												
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1												
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	1.3.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 60 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. ,ผปบ., ผปป.	ร้อยละ 60	15	30		45		60		
			ผกส.	ร้อยละ 60	15	30		45		60		
			ผปป.	ร้อยละ 60	15	30		45		60		
			ผมค.	ร้อยละ 60	15	30		45		60		
	1.4 จบโครงการ (P) (น้ำหนัก 4)											
	1.4.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 100 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. ,ผปบ., ผปป.	ร้อยละ 100	50	100		100		100		
			ผกส.	ร้อยละ 100	50	100		100		100		
			ผปป.	ร้อยละ 100	50	100		100		100		
	1.4.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 100 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. ,ผปบ., ผปป.	ร้อยละ 100	50	100		100		100		
			ผกส.	ร้อยละ 100	50	100		100		100		
			ผปป.	ร้อยละ 100	50	100		100		100		
	1.4.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 80 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	KPI	ผกส. ,ผปบ., ผปป.	ร้อยละ 80	20	40		60		80		
			ผกส.	ร้อยละ 80	20	40		60		80		
			ผปป.	ร้อยละ 80	20	40		60		80		

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565												
ด้านเป้าหมาย (Goal)												
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1												
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	1.4.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 กฟอ.หาดง ร้อยละ 60 กฟอ.หาดง จำนวน งาน	ผกส. ,ผบป., ผบป. ผกส. ผบป.	ร้อยละ 60 ร้อยละ 60 ร้อยละ 60	15 15 15		30 30 30		45 45 45		60 60 60		
2. งานบริหารสินทรัพย์ด้านลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอยกเว้น 												

หมายเหตุ *ในปี 2565 หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเวียนหนังสือชี้แจงค่าเป้าหมายประจำปี 2565 มา ทางคณะทำงานฯ จะมีการทบทวนเป้าหมายอีกครั้ง

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (Customer)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟท. ปี 2565 (SCM2.2)												
1. แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	1.1 กฟช. และ กฟฟ. ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนงานเป้าหมาย 2 แห่ง (ภายในปี 2565) กฟน.1 2 แห่ง (PEA Shop เชียงรายและ ชม.2)	ผลส.กบส.	2 แห่ง					1 แห่ง (ชร.)		1 แห่ง (ชม.2)		
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟท. ปี 2565 (SCM3.1)												
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) KPI	2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญเป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 1 ครั้ง	ผลส.กบส. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผลส.กบส. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผลส.กบส. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผลส.กบส. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กฟน.1 100%	ผลส.กบส. ผบค.	100% 100%	100% 100%		100%		100%		100%		
	2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กฟน.1 100%	ผลส.กบส. ผบค.	100% 100%	100% 100%		100%		100%		100%		
	2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผลส.กบส. ผบค.	4 ครั้ง 4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		
	2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กฟน.1 1 ครั้ง	ผลส.กบส. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง					1 ครั้ง 1 ครั้ง				

แผนปฏิบัติการ กพอ.ทางคง ประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (Customer)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	2.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพท.1 1 ครั้ง (ส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงาน)	ผลส.กบด.	1 ครั้ง							1 ครั้ง		
	2.10 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กพอ.ทางคง 24 ราย	ผบค.	24 ราย	6		6		6		6		รอข้อมูล จาก กศฟ.
	2.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย กพท.1 69 ราย กพอ.ทางคง - ราย	ผลส.กบด. ผบค.	69 ราย - ราย	-		-		-		-		รอข้อมูล จาก กศฟ. จาก กศฟ.
	2.11 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า เป้าหมาย 2. ผชก.(น1) 12 ราย 5. ผจก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย กพอ.ทางคง 1 ราย	ผลส.กบด. ผลส.กบด. ผบค.	12 ราย 408 ราย 1 ราย	1								จาก กศฟ.
	2.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) กพท.1 8 แห่ง กพอ.ทางคง - ราย	ผลส.กบด. ผบค.	8 แห่ง - ราย	-		-		-		-		จาก กศฟ.
	คอบแผนปฏิบัติการ กพท. ปี 2565 (SCM3.1)											
3. แผนงานนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	3.1 ขยายผลการใช้งานระบบ Digital CRM ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย รอ ผลด. กำหนด กพท.1 รอ ผลด. กำหนด	ผลส.กบด.										
คอบแผนปฏิบัติการ กพท. ปี 2565 (SCM3.2)	4.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญในเชิงลึก เป้าหมาย รอ ผลด. กำหนด กพท.1 รอ ผลด. กำหนด	ผลส.กบด.										
	4.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รอ ผลด. กำหนด กพท.1 รอ ผลด. กำหนด	ผลส.กบด.										
คอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565												
5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ กพท.1 80%	KPI ผบร.กบด. ผบค.,ผมต.	80% 80%	80%		80%		80%		80%		
	5.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ กพท.1 80% กพอ.ทางคง อบค.ชุมชนคอง อบค.สสแม่ข่าย	KPI ผบร.กบด. ผบค.,ผมต.	80% 80%	80%		80%		80%		80%		
	5.3 ได้รับการรับรองมาตรฐานตามโครงการ GECC ศูนย์ราชการสววก กพท.1 70% ของจำนวน กฟฟ. ที่ผ่านในสมัคร	คตมทงจกน GECC				70%						
	กพอ.ทางคง ดำเนินการผ่านแล้วเมื่อปี 2564											
6. แผนงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า	6.1 กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กพท.1 1 ครั้ง (คตมทงจกนภาค)	ผลส.กบด.	1 ครั้ง	1 ครั้ง								

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (Customer)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	6.2 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2565) กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผลส.ภบส. ผบค.	3 ครั้ง 3 ครั้ง			1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		
	6.3 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการทบทวนปรับปรุง กระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงานปี 2566 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในเดือน กันยายน ปี 2565) คณะทำงานแผนปฏิบัติการสายงาน ปีละ 1 ครั้ง	คณะทำงานฯ ด้าน CUSTOMER	1 ครั้ง					1 ครั้ง				
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวม ของข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 100%	ผลส.ภบส. ผบค.,วศก.9	100% 100%	100%		100%		100%		100%		
	7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 80% กฟอ.หาดง 80%	KPI ผลส.ภบส. ผบค.	80% 80%	80%		80%		80%		80%		
	7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 90% กฟอ.หาดง 90%	KPI ผลส.ภบส. ผบค.	90% 90%	90%		90%		90%		90%		
	7.4 การจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมถึงมีการถ่ายทอดแผนงาน/ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กฟน.1 1 ครั้ง (ดำเนินงานร่วมกับภาค) 7.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน พฤศจิกายน 2565) กฟน.1 1 ครั้ง 7.6 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบ เป้าหมาย 3 เรื่อง (ภายใน 30 กันยายน 2565) กฟน.1 1 เรื่อง	ผลส.ภบส. ผลส.ภบส. ผลส.ภบส.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 เรื่อง	1 ครั้ง				1 เรื่อง		1 ครั้ง		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ												
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟส/กฟย.	ผพอ.ภกภ.	1 หลักสูตร					1 หลักสูตร				
	8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานแม่ข่ายไฟฟ้าขัดข้อง กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย.	ผพอ.ภกภ.	1 หลักสูตร					1 หลักสูตร				
	8.3 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานด้านมิเตอร์ กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย.	ผพอ.ภกภ.	1 หลักสูตร					1 หลักสูตร				
	8.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 กฟน.1 17 แห่ง กฟอ.หาดง 1 ครั้ง	ผคป.ภบญ. ผบป.,ผมต.	17 แห่ง 1 ครั้ง					17 แห่ง 1 ครั้ง				

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (Customer)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟ ทุกจุดรวมงาน กฟน.1 100%	ผคฟ.กปบ. ผบป. ผกส.	100% 100% 100%	 100% 100%		 100% 100%		 100% 100%		 100% 100%		
	9.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS เป้าหมาย 100% กฟน.1 100%	ผวว.กปบ. ผบป. ผกส.	100% 100% 100%	 100% 100%		 100% 100%		 100% 100%		 100% 100%		
	9.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กฟน.1 48 แห่ง	ผคฟ.กปบ. ผบป.	48 แห่ง									
	9.4 ซ่อรื่องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 เป้าหมาย ลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 กฟน.1 มีซ่อรื่องเรียนไม่เกิน 9 เรื่อง กฟอ.หาดง มีซ่อรื่องเรียนไม่เกิน ... เรื่อง	ผสส.กบส.	ไม่เกิน 9 เรื่อง									
10. ประสานงานศูนย์ AMR	10.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100% กฟน.1 100% www.service.amr.co.th กฟอ.หาดง มีเคอร์ AMR จำนวน 249 เคอร์	ผมม.กบส. ผมต. ผบป.	100% 100% 100%	 100% 100%		 100% 100%		 100% 100%		 100% 100%		
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กทร.,กบส.)											
	11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟน.1 ร้อยละ 50 กฟอ.หาดง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ผบร.กบส. ผบค.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		
	11.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟน.1 ร้อยละ 50	ผมม.กบส. ผมต.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		
	11.2 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางกรรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจาก ช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระเงิน เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด กฟน.1 ร้อยละ 70 กฟอ.หาดง ร้อยละ 70	ผตป.กบญ. ผบป.	ร้อยละ 70 ร้อยละ 70	ร้อยละ 70		ร้อยละ 70		ร้อยละ 70		ร้อยละ 70		

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (Customer)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568												
12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตามสถานะงานได้โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP	KPI	ผบร.ภบส. ผบค.	85% 85%	85% 85%		85% 85%		85% 85%	85% 85%		
	เป้าหมาย 85% กฟน.1 85% กฟอ.หาดง 85%											
13. โครงการใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) ปรับเป็น ร้อยละ 50 ของลูกค้ารายย่อยที่ให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล	13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ผบร.ภบส. ผบป.,ผบค	100% 50%	100% 50%		100% 50%		100% 50%		100% 50%		
	เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กฟน.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่											
	13.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่ได้รับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2565	ผบช.ภชช. ผบป.	70% 70%	70% 70%		70% 70%		70% 70%		70% 70%		
	เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟน.1 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟอ.หาดง 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่											
14. โครงการพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	14.1 ติดตั้ง PQ Meter สถานีไฟฟ้า	ผวฟ.ภบส.	3 สถานี	1 สถานี		2 สถานี		3 สถานี		3 สถานี		
	เป้าหมาย 3 สถานี กฟน.1 3 สถานี											

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟฟ.จุลรวมงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่												
1. OM1.1 แผนงานพัฒนาระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid) และ - แผนยุทธศาสตร์ OM1 ข้อ 3.1-3.2 หน้า 78/74 - แผนปฏิบัติการ กฟภ. หน้า 158/146 - BSC ก1	1.1 ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านเทคนิค เพื่อยกระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid) เป้าหมาย รอคความชัดเจนจากสายงาน 2. กฟน.1 = 100%	ผว.กปบ.	100%	100%		100%		100%		100%		
	1.2 รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไขค่า SAIFI, SAIDI ใน 12 กฟฟ.จุลรวมงาน (รวมถึงสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2564 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.1 = 12 ครั้ง หมายเหตุ : รายงาน กฟฟ.ทุกเดือน และรายงาน ก1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผว.กปบ.	12 ครั้ง	4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง		
	1.3 รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไขค่า SAIFI, SAIDI ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด (จัดทำระบบ Preventive Maintenance ทุกไตรมาส) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.1 = 12 ครั้ง หมายเหตุ : รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง	ผบ.บ. SAIFI SAIDI	ระดับ 5 ระดับ 5 ระดับ 5	3 ครั้ง ระดับ 5 ระดับ 5		3 ครั้ง ระดับ 5 ระดับ 5		3 ครั้ง ระดับ 5 ระดับ 5		3 ครั้ง ระดับ 5 ระดับ 5		
	1.4 รายงานผลการควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไขค่า SAIFI, SAIDI เมืองใหญ่ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด (จัดทำระบบ Preventive Maintenance ทุกเดือน) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.1 = 12 ครั้ง หมายเหตุ : รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง	ผว.กปบ.	12 ครั้ง	4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง		
	1.5 จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น กฟผ. และรายงานผลการประชุมให้ผู้บริหารรับทราบ เป้าหมาย กฟน.1 = 1 ครั้ง หมายเหตุ : อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ผคฟ.กปบ.	1 ครั้ง									
	1.6 ทบทวนปรับปรุงแผนปลดโหลด เพื่อเตรียมการบริการชาวักฤตหลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ เป้าหมาย กฟน.1 = 1 ครั้ง	ผคฟ.กปบ.	1 ครั้ง									
	1.7 ติดตั้งไม้กั้นแนวสายไฟฟ้า เป้าหมาย กฟน.1 = 49,900 วงจร กม.	ผคบ.กบข. ผปบ.กฟอ.หาดง	49,900 วงจรกม. 862			431				431		
	1.8 ติดตั้งไม้ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาลที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมาย กฟน.1 = 17 กิโลเมตร หมายเหตุ : จำนวนการไฟฟ้าที่ติดตั้งเทศบาล เทศบาลละ 1 กม.	ผคบ.กบข. ผปบ.กฟอ.หาดง	17 กิโลเมตร 1					1				
	1.9 ติดตั้งฉนวนครอบ เช่น บุชชิงหม้อแปลง Drop กับตักเสิร์จลา ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้า ถึง รัศมีของเอร์ในระบบจำหน่ายด้วยฉนวน เป้าหมาย กฟน.1 = 500 ชิ้น (17 จุลรวมงาน จุลรวมงานละ 30 ชิ้น)	ผคบ.กบข. ผปบ.กฟอ.หาดง	500 ชิ้น 30					30				
	1.10 ติดตั้ง Snake Guard เป้าหมาย กฟน.1 = 1,000 ชิ้น (17 จุลรวมงาน จุลรวมงานละ 60 ชิ้น(เป็นอย่างน้อย))	ผคบ.กบข. ผปบ.กฟอ.หาดง	1,000 ชิ้น 60					60				
	1.11 เพคอนกรีตเสาต้นที่ติดตั้ง Riserpole เป้าหมาย กฟน.1 = 20 ต้น	ผจฟ.กปบ.	20 ต้น					20				
	1.12 ตรวจสอบและแก้ไข ระบบจำหน่ายแรงสูงที่มีปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง (22 kv)											

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	เป้าหมาย กฟน.1 = 100% ที่ตรวจพบ (กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. เป็นผู้ดำเนินการ) หวว.กบป. เป็นผู้รายงานผล หมายเหตุ : (กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. เป็นผู้ดำเนินการ) หวว.กบป. เป็นผู้รายงานผล กฟอ.หาดง = 100% ที่ตรวจพบ (กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. เป็นผู้ดำเนินการ) หวว.กบป. เป็นผู้รายงานผล	หวว.กบป. กฟฟ.ชั้น1-3,กฟส.	100 % ที่ตรวจพบ									
		สพป.	100 % ที่ตรวจพบ	100 % ที่ตรวจพบ		100 % ที่ตรวจพบ		100 % ที่ตรวจพบ		100 % ที่ตรวจพบ		
	1.13 ประชุมชี้แจง/ติดตาม แก้ไขอุปกรณ์ป้องกันทำงานมากที่สถานี 10 อันต้นแรก และระบบจำหน่าย 20 อันต้นแรก เป้าหมาย กฟน.1 = 4 ครั้ง หมายเหตุ : ไตรมาสละ 1 ครั้ง	หวว.กบป. สพป.	4 ครั้ง 4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		
	1.14 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 4,675 เครื่อง	म्मม.กบส. สพป.	4,644 เครื่อง					83				
	1.15 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 2,508 เครื่อง	म्मม.กบส. สพป.	1,279 เครื่อง					46				
	1.16 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 9,843 เครื่อง	म्मม.กบส. สพป.	9,882 เครื่อง					448				
	1.17 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 10,130 เครื่อง	म्मม.กบส. สพป.	7,461 เครื่อง					391				
	1.18 ตรวจสอบค่าระดับแรงดันไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า 22 kv ขึ้นไปติดตั้ง AMR ทุกสถานี ตามวาระ เป้าหมาย กฟน.1 = 4 ครั้ง หมายเหตุ : ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ศคฟ.กบป.	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	1.19 จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข Feeder ที่แรงดันต่ำกว่าค่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการให้แล้วเสร็จ เป้าหมาย กฟน.1 = 100% หมายเหตุ : 100% ของ Feeder ที่แรงดันต่ำกว่ามาตรฐาน	หวว.กบป.	100%	100%		100%		100%		100%		
	1.20 การวัดสถิติจำนวนครั้งการทำงานของอุปกรณ์ Circuit Breaker & Recloser (Trip reclose & Trip lock out) เฉพาะระบบจำหน่ายแรงสูง 22-33 kv (เปรียบเทียบกับสถิติฯ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า) โดยใช้ข้อมูลจากระบบ OMS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟล. ระดับ 5 กฟน.1 = ลดลง 7% ขึ้นไป หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ภา1 ทุกไตรมาส	ศคส.กบช.	ลดลง 7% ขึ้นไป									
	1.21 การติดตามผลการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าและสายส่งระบบ 115 kv เพื่อขออนุมัติการจ่ายไฟแบบ Close loop circuit ระบบ115 kv เป้าหมาย ติดตามผลการดำเนินงาน ปีละ 2 ครั้ง กฟน.1 = 1 แผนงาน หมายเหตุ : รายงานผลปีละ 2 ครั้ง	หวว.กบป.	2 ครั้ง									

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
OC1.6 โครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR In Process) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 OC1.6 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน (แผน กฟอ.)	1.22 รายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องเป็นบริเวณกว้างและจ่ายไฟกลับคืน และมีการระบุสาเหตุ เป้าหมาย รายงานครบถ้วน 100% กฟน.1 = 100% กฟอ.หาดง = 100% หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส	ศสท.กปบ. ผบ.	100% 100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%		
	1.23 ติดตามการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟอ. ในสังกัด ภาค 1 เป้าหมาย ตามนโยบาย มวก. ปี 2564 น.1 = 133 เส้นทาง	ศสท.กบส. ผบ.	133 เส้นทางเส้นทาง									
	1.24 ดำเนินการลงฐานข้อมูลสายสื่อสารในระบบ TAMS ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามโครงการ CSR Inprocess น.1 = 133 เส้นทาง กฟอ.หาดง = เส้นทาง	ศสท.กบส. ผบ.	133 เส้นทาง เส้นทาง									
	1.25 โครงการเสาตรง สายตึง (ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปลอดภัย)	ผบ.										
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)												
2. OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) - แผนยุทธศาสตร์ OM1.4 ข้อ 3.3 หน้า 78/74 - แผน กฟอ. หน้า 177/165 - BSC ก1 - แผนยุทธศาสตร์ OM1.5 ข้อ 3.6-3.8 หน้า 78/74 - แผน กฟอ. หน้า 181/169 - BSC ก1	2.1 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟอ. กำหนด กฟน.1 = 4 ครั้ง หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง											
	2.2 ควบคุม ติดตาม ป้องกัน และแก้ไข ด้าน Non-Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟอ. กำหนด กฟน.1 = 4 ครั้ง หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง											
BSC OM2 เกณฑ์วัด ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าและตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า/ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลคำดัชนี ฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ												
4. OM2.1 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาด้านระบบจำหน่ายแรงต่ำ - แผนยุทธศาสตร์ OM2.1 ข้อ 3.9-3.10 หน้า 79/75 - แผน กฟอ. หน้า 174/186 - BSC ก1	4.1 รายงานผลการพัฒนาจัดทำระบบประเมินค่าดัชนี SAIFI, SAIDI ระบบจำหน่ายแรงต่ำ และทดสอบผลการใช้งาน ม.ค.-มิ.ย.											
	4.2 รายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องฐานข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟน.1 = 100% หมายเหตุ : เพื่อใช้ผลคำดัชนี SAIFI, SAIDI ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ปี 2565 เป็น Baseline เป้าหมายปี 2566 ต่อไป รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส	ผวว.กปบ.										
	4.3 รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อระบุอุปกรณ์ทำงาน/ สาเหตุ /การแก้ไข เป้าหมาย รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟน.1 = 100% หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส	ผวว.กปบ.										
	แผนงานการตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยใช้ โปรแกรมประยุกต์ APSA (Advanced Patrolling System Application) (Smart Patrol) 4.7 การตรวจสอบระบบสายส่งไฟฟ้า พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติและรายงานผลการดำเนินการใน APSA เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟอ. ระดับ 5 ดำเนินการตรวจสอบ รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส กฟน.1 = 100% กฟอ.หาดง = 100% หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส	ผบ.	100% 100%	100%	100%		100%		100%			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
5. OM2.2 แผนงานติดตั้งระบบ SCADA สำหรับระบบจำหน่ายแรงต่ำ	4.8 การตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติ เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟอ. ระดับ 5 กฟน.1 = 100% กฟอ.หาดง = 100% หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ไตรมาส 2 และ 4	หาซื้อเครื่องมือการปฏิบัติงาน APSA สายส่ง ตรวจสอบ และเร่งดำเนินการแก้ไข										
	4.4 การตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติและรายงานผลการดำเนินการใน APSA เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟอ. ระดับ 5 กฟน.1 = 33% ขึ้นไป กฟอ.หาดง = 33% ขึ้นไป หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ไตรมาส 4	ผส.บ.บช. ผบ. กฟฟ.ชั้น1-3,กฟส. .กฟย	33% ขึ้นไป	33% ขึ้นไป		33% ขึ้นไป		33% ขึ้นไป		33% ขึ้นไป		
	4.5 สัรจะระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS2000) เป้าหมาย กฟน.1 = 100% (กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. เป็นผู้ดำเนินการ) ผว.กบ.บ. เป็นผู้รายงานผล กฟอ.หาดง = 100% หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส **(กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. เป็นผู้ดำเนินการ) ผว.กบ.บ. เป็นผู้รายงานผล** GIS Data Cleansing วิเคราะห์ค้นหาจุดแรงดันทั่วประเทศ โดยใช้ Data Analytics	ผส.บ.บ.ช. ผบ. 100%	100%	100%		100%		100%		100%		
	4.6 ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ โดยการ GIS Data Cleansing เพื่อวิเคราะห์ค้นหาจุดแรงดันตกของสายงาน ภาค 1 โดยใช้ Data Aanalytics (Data Valiation) เป้าหมาย ตามแผน ผว.ก. ปี 2564 (ระดับ 5) กฟน.1 = ร้อยละ 98 กฟอ.หาดง = 98% หมายเหตุ : รายงานผลในแผน ผว.ก. ปี 2564 โดย กวร. (วัดผลปลายปี) กำหนดความถูกต้องของข้อมูลแต่ละ กฟช. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 98 แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	KPI	ผส.ร.กวร. ผบ. 100%	ร้อยละ 99 98%	98%		98%		98%		98%	
	4.7. ดำเนินการตามแผนงานปรับปรุงหม้อแปลง และระบบจำหน่ายแรงต่ำ (LDCAD, P-sim) เป้าหมาย ตามแผน ผว.ก. ปี 2564 (ระดับ 5) กฟน.1 = ร้อยละ 100 กฟอ.หาดง = 100% หมายเหตุ : รายงานผลในแผน ผว.ก. ปี 2564 โดย กวร. (วัดผลปลายปี) เป็นประจำทุกเดือน	ผส.ร.กวร. ผบ. 100%	ร้อยละ 100 100%	100%		100%		100%		100%		
5. OM2.2 แผนงานติดตั้งระบบ SCADA สำหรับระบบจำหน่ายแรงต่ำ	5.1 ปรับปรุงความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS ผอ.ก.(ก1) = ร้อยละ 99 กฟอ.หาดง = 99%	KPI	ผม.ค.	99%	99%		99%		99%		99%	
	5.2 ปรับปรุงความถูกต้องเชิงคุณภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำในระบบ GIS ผอ.ก.(ก1) = ร้อยละ 98 กฟอ.หาดง = 98%	KPI	ผบ.บ.,ผบ.ค.,ผม.ค.	98%	98%		98%		98%		98%	
	5.3 ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS ผอ.ก.(ก1) = ร้อยละ 96 กฟอ.หาดง = 96%	KPI	ผบ.บ.	96%	96%		96%		96%		96%	
	5.4 ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันและตัดคอนในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS ผอ.ก.(ก1) = ร้อยละ 99	KPI	ผบ.บ.	99%								
	5.5 ปรับปรุงคุณภาพข้อมูลเชิงตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย ระยะห่างไม่เกิน 40 เมตร ผอ.ก.(ก1) = ร้อยละ 90 กฟอ.หาดง = 90%		ผบ.บ.,ผบ.ค.,ผม.ค.	90%	90%		90%		90%			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

สถานะการไฟฟ้า ภาค 1	8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	6. OM2.3 แผนงานยกระดับคุณภาพระบบไฟฟ้าแรงต่ำเพื่อรองรับการ	6.1 ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านเทคนิค เพื่อยกระดับโครงข่ายระบบจำหน่ายแรงต่ำ กฟน.3 = ร้อยละ 100 ผอภ.(ก1) = ร้อยละ 100											
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง													
	7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือได้ของระบบสื่อสาร เพื่อรองรับแผนงาน Strong Grid	7.1 ติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารควบคุมระยะไกลทดแทนอุปกรณ์เดิมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน เป้าหมาย 646 ชุด น.1 = 646 ชุด	ผรอ.กรส.	646 ชุด	160 ชุด		160 ชุด		160 ชุด		166 ชุด		
		7.2 ปรับปรุงระบบ Tele-protection ของระบบจ่ายไฟ 115 KV แบบ Closed Loop พื้นที่ จ.เชียงใหม่ 7.2.1 ติดตั้งอุปกรณ์ Tele-protection ที่ใช้งานผ่านระบบ IP ทดแทนของเดิมที่ใช้งานผ่านระบบ SDH เป้าหมาย ติดตั้งแล้วเสร็จ น.1 = 1 ระบบ	ผสร.กรส.	1 ระบบ			1 ระบบ						
		7.2.2 ดำเนินการรื้อถอนอุปกรณ์ SDH ออกจากห้องสื่อสาร กฟน.1 และจำหน่ายทรัพย์สิน เป้าหมาย รื้อถอนและจำหน่ายแล้วเสร็จ น.1 = 100%	ผสร.กรส.	100%					50%		50%		

แผนปฏิบัติการ กฟอ.หาดง ประจำปี 2565 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
BSC ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานระดับสากล , ค่าดัชนีประสิทธิผลของสายงานภาค 1												
1.OC1.1 แผนงานการยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล	1.1 ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 (รออนุมัติแผน จาก กฟภ.) น.1 = ร้อยละ 95-100 (ตามแผนงาน กฟภ.) (ผอ.ภ1) ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานผลการดำเนินงานในระบบของ กฟภ. ภายใน 15 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส) กฟอ.หาดง ร้อยละ 95-100 (ตามแผนงาน กฟภ.)	ผบอ.กว. จป.	ร้อยละ 95-100	ร้อยละ 95-100		ร้อยละ 95-100		ร้อยละ 95-100		ร้อยละ 95-100		
	1.2 ดำเนินการตามแผนควบคุมภายใน (ปค.5) ลดความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ให้มีค่าลดลง (รออนุมัติแผนงานจาก กฟภ.) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) น.1 = ร้อยละ 100 * (ภค.ภ1) รายงานผลการดำเนินงานในในภาพรวมของภาค ทาง Dashboard ภายใน 20 วันทำการหลังสิ้นไตรมาส))	ผบอ.กว. จป.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		
	1.3 จัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA SMS) (รออนุมัติแผน จาก กฟภ.) เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น1-2-3, กฟส. น.1 = ร้อยละ 100 (ตามแผนงาน กฟภ.) กฟอ.หาดง = ร้อยละ 100 ผอ.ภ1) ตรวจสอบความถูกต้อง และรายงานผลการดำเนินงานในระบบ ของ กฟภ. ภายใน 5 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส)	ผบอ.กว. จป.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		
	1.4 จัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001) และดำเนินการขอรับรองให้หน่วยงานในสังกัด สายงาน ภาค 1 จำนวน 1 แห่ง เป้าหมาย นำร่องเขตละ 1 แห่ง น.3 กฟจ.ชัยนาท			ในปี 2565 ดำเนินการนำร่องโดย กฟภ.3								
BSC ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล (ตัวชี้วัดร่วม)												
2.DT2.1 แผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยี	2.1 ดำเนินงานตามแผนพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) น.1 = ระดับ 5 (ตามแผนงาน กฟภ.)	ผบ.กรท. ผบ.กรท.										
งานตามเกณฑ์บันทึกข้อตกลง รพภ.(ภ1)												
3. โครงการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	3.1 สายงานฯ ร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2565 โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบวัดการรับรู้จาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอก เป้าหมาย ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟภ.) น.1 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟภ.)	ผพอ.กอก.										
4. แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรม และค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control)	4.1 จัดอบรม / บรรยาย / สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในหลักสูตรต่างๆ เช่น ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, หลักคำสอนทางศาสนา,หลักธรรมวินัยบาท, หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี, การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม, การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่รัฐ,มาตรฐานทางจริยธรรม, กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น,การจัดซื้อจัดจ้างและการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส, กระบวนการสอบสวนและลงโทษผู้กระทำการทุจริตคอร์รัปชั่น เป็นต้น เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.1 = ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5	ผพอ.กอก.										

แผนปฏิบัติการ กพอ.ทางดง ประจำปี 2565 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

[illegible]



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY