



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ

ถึง กฟอ.ฝาง

เลขที่

วันที่ 17 มกราคม 2565

เรื่อง ขออนุมัติแผนปฏิบัติการ กฟอ.ฝาง ประจำปี 2565

เรียน ผจก.กฟอ.ฝาง ผ่าน รจก.(ท) กฟอ.ฝาง

1. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ กฟน.1 เลขที่ น.1กบล.(ผร.)2196/2564 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2564 กฟน.1 ได้อนุมัติแผนปฏิบัติการ กฟน.1 ประจำปี 2565

2. ข้อเท็จจริง

ผบค.กฟอ.ฝาง ได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ กฟอ.ฝาง ประจำปี 2565 เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดเป้าหมายแต่ละกิจกรรม ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ กฟน.1 ประจำปี 2565 มีรายละเอียดดังนี้

แผนปฏิบัติการ กฟอ.ฝาง ประจำปี 2565	แผนงาน	กิจกรรม
1.ด้านเป้าหมาย	7	19
2.ด้านลูกค้า	8	26
3.ด้านกระบวนการภายใน	10	36
4.ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1	3
5.อื่น ๆ (แผนเพิ่มเติม กฟอ.ฝาง)	-	-
รวมแผนปฏิบัติการ กฟอ.ฝาง ประจำปี 2565	26	84

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้ กฟอ.ฝาง มีแผนปฏิบัติการสำหรับใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนด จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบ “แผนปฏิบัติการ กฟอ.ฝาง ประจำปี 2565” ต่อไป

ทั้งนี้สามารถ Download แผนปฏิบัติการ กฟอ.ฝาง ประจำปี 2565ได้ที่ intra.pea.co.th/pean1 --> หน่วยงาน/FTP --> Link รับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงาน --> กฟฟ.จตุรรวมงาน --> กฟอ.ฝาง --> แผนปฏิบัติการ กฟอ.ฝาง 2565

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติแผนปฏิบัติการ และแจ้งทุกหน่วยงานให้ดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายนิยม จันทะศิริ)

ผบ.บค.กฟอ.ฟาง

เลขานุการคณะกรรมการ
ด้านแผนปฏิบัติและเกณฑ์ชี้วัด กฟอ.ฟาง

ที่ น.1ผ.(บค.) 063/2565

เรียน รจก.(ท), รจก.(บ), ผจก.กฟส.อ.แม่เมาะ, กฟย.อ.ไชยปราการ

ผผ.ทุกแผนก กฟอ.ฟาง, กฟส.อ.แม่เมาะ

อนุมัติตามเสนอ และให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายวีระวิทย์ เทพอำพันธุ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ฟาง

ผบค.กฟอ.ฟาง

โทร. 14436

ด้านเป้าหมาย (Goal)													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ผาง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค													
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค) จำนวนเงิน	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟช. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2565 ตามเกณฑ์ กฟก. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟก. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก.กจป.(จท.)107/2564 ลงวันที่ 9 มี.ค.64) น.1 ระดับ 5 ไม่เกิน 943,466 ล้านบาท กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผจป.กชช.	ผบป./กฟส.	ไม่เกิน 943,466 ล้านบาท	5 5		5 5		5 5		5 5		
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.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผจป.กชช.	ผบป./กฟส.	ไม่เกินร้อยละ 94.60	≤ 94.60 ≤ 94.60		≤ 94.60 ≤ 94.60		≤ 94.60 ≤ 94.60		≤ 94.60 ≤ 94.60		
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์													
1. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ไม่นับรวมกรณีต่างๆ ดังนี้	การปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC)												
1.2 จบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก 8)	1.2 จบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก 8)												
1.2.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2)	1.2.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5	เป้าหมาย ระดับ 5	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
1.2.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)	1.2.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
1.2.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)	1.2.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 80	20 20 20		40 40 40		60 60 60		80 80 80		
1.2.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2)	1.2.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2)	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 60	15 15 15		30 30 30		45 45 45		60 60 60		
1.3 จบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8)	1.3 จบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8)												
1.3.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2)	1.3.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2)												
เป้าหมาย ระดับ 5	เป้าหมาย ระดับ 5	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
1.3.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)	1.3.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
1.3.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)	1.3.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 80	20 20 20		40 40 40		60 60 60		80 80 80		
1.3.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2)	1.3.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2)	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 50	12.5 12.5 12.5		25 25 25		37.5 37.5 37.5		50 50 50		

แบบปฏิบัติการประจำปี 2565 ด้านเป้าหมาย (Goal)													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กอง.ผาง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	1.4 จบโครงการ (P) (น้ำหนัก 4) 1.4.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กอง.ผ.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.4.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กอง.ผ.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.4.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 80 กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กอง.ผ.	ร้อยละ 80	20 20 20		40 40 40		60 60 60		80 80 80		
	1.4.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 50 กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบส.ภบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กอง.ผ.	ร้อยละ 50	12.5 12.5 12.5		25 25 25		37.5 37.5 37.5		50 50 50		
2. งานบริหารสินทรัพย์ด้านลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอขยเ็น ไม่นำมาคิดค่าเกณฑ์ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและได้รับ การอนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟผ. 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผัน ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟผ. 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี 4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความจำเป็น ส่งผลให้มี หนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุง ค่าไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มกรณีต่าง ๆ ผู้บ่ยคิดเคียง เป็นค่น	2.1 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2565 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ค่าเกณฑ์ระดับ 5 (กรค.(รจ)36243/2563 ลงวันที่ 22 ธ.ค.63) น.1 ติดตามหนี้ค้างชำระไม่เกินร้อยละ 70 ของรายได้ กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบน.กชช.	ผบป./กอง.ผ.	≤67%	≤ 70% ≤ 70%		≤ 70% ≤ 70%		≤ 70% ≤ 70%		≤ 70% ≤ 70%		
	2.2 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2565 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ค่าเกณฑ์ระดับ 5 (กรค.(รจ)36243/2563 ลงวันที่ 22 ธ.ค.63) น.1 ติดตามหนี้ค้างชำระไม่เกินร้อยละ 100 ของรายได้ กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบน.กชช.	ผบป./กอง.ผ.	≤100%	≤ 100% ≤ 100%		≤ 100% ≤ 100%		≤ 100% ≤ 100%		≤ 100% ≤ 100%		
เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมหน่วยงานประจำปี 2565 (วัดความชัดเจนเดือน ม.ค. - มี.ค. 65)													
1.ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม KPI ข้อที่ 13	1.1 ประเมินความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กสร.(กธ.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.1 487 ล้านบาท (กอง.ผาง 18.901 ล้านบาท) กอง.ผาง	ผบธ.ภบส.	ผบค./กอง.ผ.	รอลค่าเป้าหมายจาก สคร.	4.725		9.451		14.176		18.901		
2.ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้อย่างไรที่เหมาะสม ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน	2.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้อย่างไร ที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กสร.(กธ.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.1 ร้อยละ 26 กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบธ.ภบส.	ผกส./กอง.ผ.	รอลค่าเป้าหมายจาก สคร.	26% 26%		26% 26%		26% 26%		26% 26%		
3.ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา KPI ข้อที่ 27	3.1การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กสร.(กธ.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.1 ร้อยละ 95 กอง.ผาง กอง.อ.แม่อาย	ผบธ.ภบส.	ผบป./กอง.ผ.	รอลค่าเป้าหมายจาก สคร.	95% 95%		95% 95%		95% 95%		95% 95%		

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (Customer)														
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ม่วง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)														
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 1 ครั้ง กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง									
	2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง									
	2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง									
	2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง									
	2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กฟน.1 100% กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%			
	2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กฟน.1 100% กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.		100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%			
	2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง			
	2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ โดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กฟน.1 1 ครั้ง กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง					1 ครั้ง 1 ครั้ง					
	2.10 การเขียนเขียนลูกค้าและบันทึกผลการเขียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.1 408 ราย กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	408 ราย		20		20		20		20	รอข้อมูล จาก กศฟ.	
	2.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย กฟน.1 69 ราย กฟอ.ม่วง	ผลส.กบส.	ผบค.	69 ราย		5		5		5		5	รอข้อมูล จาก กศฟ.	

ด้านลูกค้า (Customer)														
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ฟ่าง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
		2.11 การเขียนเขียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเขียนเขียนลูกค้าเป้าหมาย 2. ผชก.(น1) 12 ราย 5. ผจก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย กฟอ.ฟ่าง	ผลส.กบส.	ผบค./กฟส.	24 ราย	6		6		6		6		
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565														
5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ		5.1 การขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ กฟน.1 80% กฟอ.ฟ่าง กฟส.อ.แม่อาย	ผบธ.กบส.	ผมต./กฟส.	80%	80%		80%		80%		80%		
		5.2 การขอใช้ไฟฟ้าใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ กฟน.1 80% กฟอ.ฟ่าง กฟส.อ.แม่อาย	ผบธ.กบส.	ผมต./กฟส.	80%	80%		80%		80%		80%		
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน		7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 100% กฟอ.ฟ่าง กฟส.อ.แม่อาย	ผลส.กบส.	ผบค./กฟส.	100%	100%		100%		100%		100%		
		7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 80% กฟอ.ฟ่าง กฟส.อ.แม่อาย	ผลส.กบส.	ผบค./กฟส.	80%	80%		80%		80%		80%		
		7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 90% กฟอ.ฟ่าง กฟส.อ.แม่อาย	ผลส.กบส.		90%	90%		90%		90%		90%		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ														
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ		8.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 กฟน.1 17 แห่ง กฟอ.ฟ่าง	ผศป.กบญ.	ผบป.	1 แห่ง					1 แห่ง				
9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ		9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย 100% กฟน.1 100% กฟอ.ฟ่าง กฟส.อ.แม่อาย	ผคฟ.กบป.	ผบป./กฟส.	100%	100%		100%		100%		100%		
		9.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบOMS เป้าหมาย 100% กฟน.1 100% กฟอ.ฟ่าง กฟส.อ.แม่อาย	ผวว.กบป.	ผบป./กฟส.	100%	100%		100%		100%		100%		

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (Customer)													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ฟ้าง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	9.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กฟน.1 48 แห่ง กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ศศฟ.กบป.	ผบป./กฟส.	48 แห่ง	1 แห่ง 1 แห่ง		1 แห่ง 1 แห่ง		1 แห่ง 1 แห่ง		1 แห่ง 1 แห่ง		
	9.4 ซื้อเครื่องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 เป้าหมาย ลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 กฟน.1 มีซื้อเครื่องเรียนไม่เกิน 9 เครื่อง กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผลส.กบส.	ผบป./กฟส.	ไม่เกิน 9 เครื่อง							9 เครื่อง 9 เครื่อง		
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบส.) 11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟน.1 ร้อยละ 50 กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบร.กบส.	ผบค./กฟส.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	≥50 ≥50		≥50 ≥50		≥50 ≥50		≥50 ≥50		
	11.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟน.1 ร้อยละ 50 กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผمم.กบส.	ผมค./กฟส.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	≥50 ≥50		≥50 ≥50		≥50 ≥50		≥50 ≥50		
	11.2 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางการรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจาก ช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระเงิน เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด กฟน.1 ร้อยละ 70 กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ศศป.กบญ.	ผบป./กฟส.	ร้อยละ 70	≥70 ≥70		≥70 ≥70		≥70 ≥70		≥70 ≥70		
	ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568												
12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถไ้ระบบติดตามสถานะงานได้ โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP เป้าหมาย 85% กฟน.1 85% กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบร.กบส.	ผบค./กฟส.	85%	85% 85% 85%		85% 85% 85%		85% 85% 85%		85% 85% 85%		
13. โครงการใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบ ออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) ปรับเป็น ร้อยละ 50 ของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการผ่านช่องทาง ดิจิทัล	13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กฟน.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบร.กบส.	ผบป./กฟส.	100%	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		
	13.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่มีสมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2565 เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟน.1 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟอ.ฟ้าง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบช.กชช.	ผบป./กฟส.	70%	70% 70% 70%		70% 70% 70%		70% 70% 70%		70% 70% 70%		

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) หน้า 1/3

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)														
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ผาง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
BSC OM2 เกณฑ์วัด ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า/ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนี ฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ														
4. OM2.1 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ - แผนยุทธศาสตร์ OM2.1 ข้อ 3.9-3.10 หน้า 79/75 - แผน กฟภ. หน้า 174/186 - BSC ก1	4.2 รายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องฐานข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟน.1 = 100% กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ หมายเหตุ : เพื่อใช้ผลค่าดัชนี SAIFI, SAIDI ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ปี 2565 เป็น Baseline เป้าหมายปี 2566 รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส	ผวว.กบป.	ผบป./กฟส.	12 ครั้ง	3 ครั้ง 3 ครั้ง		3 ครั้ง 3 ครั้ง		3 ครั้ง 3 ครั้ง		3 ครั้ง 3 ครั้ง			
	4.3 รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อระบุอุปกรณ์ทำงาน/ สาเหตุ /การ เป้าหมาย รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟน.1 = 100% กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผวว.กบป.	ผบป./กฟส.	12 ครั้ง	3 ครั้ง 3 ครั้ง		3 ครั้ง 3 ครั้ง		3 ครั้ง 3 ครั้ง		3 ครั้ง 3 ครั้ง			
	4.4 การตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติและรายงานผลการดำเนินการใน APSA เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.1 = 33% ขึ้นไป กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผตบ.กบข.	ผบป./กฟส.	33%	≥33% ≥33%		≥33% ≥33%		≥33% ≥33%		≥33% ≥33%			
	4.5 สำรองระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS2000) เป้าหมาย กฟน.1 = 100% (กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. เป็นผู้ดำเนินการ) ผวว.กบป. เป็นผู้รายงานผล กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผตบ.กบข.	ผบป./กฟส.	100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%			
	แผนงานการตรวจสอบระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้าโดยใช้ โปรแกรมประยุกต์ APSA (Advanced Patrolling System Application) (Smart Patrol) 4.7 การตรวจสอบระบบสายส่งไฟฟ้า พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติและรายงานผลการดำเนินการใน APSA เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 ดำเนินการตรวจสอบ รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส กฟน.1 = 100% กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผวว.กบป.	ผบป./กฟส.	100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%			
	4.8 การตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติและรายงานผลการดำเนินการใน APSA เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.1 = 100% กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผตบ.กบข.	ผบป./กฟส.	100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%			
	5. OM2.2 แผนงานติดตั้งระบบ SCADA สำหรับระบบจำหน่ายแรงต่ำ (โครงการนำร่อง) ในพื้นที่เมืองพัทยา	5.1 ปรับปรุงความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.1 = ร้อยละ 99 กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผพร.ภว.	ผมต./กฟส.	ร้อยละ 99	99% 99%		99% 99%		99% 99%		99% 99%		
	5.2 ปรับปรุงความถูกต้องเชิงคุณภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำในระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.1 = ร้อยละ 98 กฟอ.ผาง กฟส.อ.แม่เมาะ	ผพร.ภว.	ผบป./กฟส.	ร้อยละ 99	99% 99%		99% 99%		99% 99%		99% 99%			

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) หน้า 3/3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ฝ่าย	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
BSC ความสำเร็จของแผนงานระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานระดับสากล , ค่าดัชนีประสิทธิผลของสายงานภาค 1													
1.OC1.1 แผนงานการยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล	1.1 ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัยและองชีวนามัย เป้าหมาย ทุก กฟพ. ชั้น 1-3 (รออนุมัติแผน จาก กปภ.) น.1 = ร้อยละ 95-100 (ตามแผนงาน กฟภ.) (ผอภ.(ก1) ตรวจสอบความถูกต้องรายงานผลการดำเนินงานในระบบของ กปภ. ภายใน 15 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส) กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่อาย	ผบอ.กวว.	จป.ว/กฟส.										
				≥95%	100%	≥95%		≥95%		≥95%			
	1.2 ดำเนินการตามแผนควบคุมภายใน (ปค.5) ลดความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ ของสายงาน การไฟฟ้า ภาค 1 ให้มีค่าลดลง (รออนุมัติแผนงานจาก กปภ.) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) น.1 = ร้อยละ 100 * (กคศ.(ก1) รายงานผลการดำเนินงานในในภาพรวมของภาค ทาง Dashboard ภายใน 20 วันทำการหลังสิ้นไตรมาส)) กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่อาย	ผบอ.กวว.	จป.ว/กฟส.										
				100%	100%	100%		100%		100%			
	1.3 จัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA SMS) (รออนุมัติแผน จาก กปภ.) เป้าหมาย ทุก กฟพ.ชั้น1-2-3, กฟส. น.1 = ร้อยละ 100 (ตามแผนงาน กฟภ.) (ผอภ.(ก1) ตรวจสอบความถูกต้อง และรายงานผลการดำเนินงานในระบบ ของ กปภ. ภายใน 5 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส) กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่อาย	ผบอ.กวว.	จป.ว/กฟส.										
				100%	80%	100%		100%		100%			

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) หน้า 1/3

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) หน้า 2/3

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ฝ่าย	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 ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัยและอาจชีวนามัยเป้าหมาย ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 (รออนุมัติแผน จาก กปภ.) น.1 = ร้อยละ 95-100 (ตามแผนงาน กฟภ.) (ผอภ.(ก1) ตรวจสอบความถูกต้องรายงานผลการดำเนินงานในระบบของ กปภ. ภายใน 15 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส) กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่อาย	ผปอ.กวร.	จป.ว/กฟส.										
				≥95%		≥95%		≥95%			≥95%		
				≥95%		≥95%		≥95%			≥95%		
	1.2 ดำเนินการตามแผนควบคุมภายใน (ปค.5) ลดความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ให้มีค่าลดลง (รออนุมัติแผนงานจาก กปภ.) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) น.1 = ร้อยละ 100 * (กวศ.(ก1) รายงานผลการดำเนินงานในในภาพรวมของภาค ทาง Dashboard ภายใน 20 วันทำการหลังสิ้นไตรมาส)) กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่อาย	ผปอ.กวร.	จป.ว/กฟส.										
				100%		100%		100%			100%		
				100%		100%		100%			100%		
	1.3 จัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA SMS) (รออนุมัติแผน จาก กปภ.) เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น1-2-3, กฟส. น.1 = ร้อยละ 100 (ตามแผนงาน กฟภ.) ผอภ.(ก1) ตรวจสอบความถูกต้อง และรายงานผลการดำเนินงานในระบบ ของ กปภ. ภายใน 5 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส) กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่อาย	ผปอ.กวร.	จป.ว/กฟส.										
				100%		100%		100%			100%		
				100%		100%		100%			100%		

ด้านเป้าหมาย (Goal)													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ฝ่าย	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค													
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค) จำนวนเงิน	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟช. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2565 ตามเกณฑ์ กฟช. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟช. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวท.กฟป.(ทพ.)107/2564 ลงวันที่ 9 มี.ค.64) น.1 ระดับ 5 ไม่เกิน 943,466 ล้านบาท กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผส.ป.กชช.	ผบ.ป./กฟส.	ไม่เกิน 943,466 ล้านบาท	5 5		5 5		5 5		5 5		
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 ผวท. 2564 น.1 ไม่เกินร้อยละ 94.60 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผส.ป.กชช.	ผบ.ป./กฟส.	ไม่เกินร้อยละ 94.60	≤ 94.60 ≤ 94.60		≤ 94.60 ≤ 94.60		≤ 94.60 ≤ 94.60		≤ 94.60 ≤ 94.60		
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์													
1. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ไม่นับรวมกรณีต่างๆ ดังนี้ 1. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่งาน 2. งานหมู่บ้านที่ดินจัดสรร 3. งานทรัพย์สินผู้ซื้อไฟฟ้า (C02.2) 4. งานที่อยู่ในสถานะยกเลิกงาน (E2) 5. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ซื้อไฟฟ้า (C5) 6. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6) 7.งานที่มีสถานะหยุดงานสาเหตุ จาก กฟท. (C4)	การปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) 1.2 จบผู้ซื้อไฟฟ้า (C) (น้ำหนัก 8) 1.2.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.2.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.2.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 80 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 80	20 20 20		40 40 40		60 60 60		80 80 80		
	1.2.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 60 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 60	15 15 15		30 30 30		45 45 45		60 60 60		
	1.3 จบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8) 1.3.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.3.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.3.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 80 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 80	20 20 20		40 40 40		60 60 60		80 80 80		
	1.3.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 50 กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่เมาะ	ผบ.ส.กบญ., ผกร.กทค.	ผกส./กฟส.	ร้อยละ 50	12.5 12.5 12.5		25 25 25		37.5 37.5 37.5		50 50 50		

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1) ทฟส.อ.เม่อาย													
ด้านเป้าหมาย (Goal)													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ ทฟอ.ฝ่าง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	1.4 จบโครงการ (P) (น้ำหนัก 4) 1.4.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./ทฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.4.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./ทฟส.	ร้อยละ 100	50 50 50		100 100 100		100 100 100		100 100 100		
	1.4.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 80 ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./ทฟส.	ร้อยละ 80	20 20 20		40 40 40		60 60 60		80 80 80		
	1.4.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 50 ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./ทฟส.	ร้อยละ 50	12.5 12.5 12.5		25 25 25		37.5 37.5 37.5		50 50 50		
2. งานบริหารสินทรัพย์ด้านลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอยกเว้น ไม่นำมาคิดค่าเกณฑ์ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและได้รับ การอนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ ทฟก. 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผัน ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ ทฟก. 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี 4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความจำเป็น ส่งผลให้มี หนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุง ค่าไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มกรณีต่าง ๆ ผู้ป่วยติดเตียง เป็นต้น	2.1 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2565 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย ตามเกณฑ์ ทฟก. ค่าเกณฑ์ระดับ 5 (กรค.(รจ)36243/2563 ลงวันที่ 22 ธ.ค.63) น.1 ติดตามหนี้ค้างชำระไม่เกินร้อยละ 70 ของรายได้ ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบน.กชช.	มบป./ทฟส.	≤67%	≤ 70% ≤ 70%		≤ 70% ≤ 70%		≤ 70% ≤ 70%		≤ 70% ≤ 70%		
	2.2 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2565 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย ตามเกณฑ์ ทฟก. ค่าเกณฑ์ระดับ 5 (กรค.(รจ)36243/2563 ลงวันที่ 22 ธ.ค.63) น.1 ติดตามหนี้ค้างชำระไม่เกินร้อยละ 100 ของรายได้ ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบน.กชช.	มบป./ทฟส.	≤100%	≤ 100% ≤ 100%		≤ 100% ≤ 100%		≤ 100% ≤ 100%		≤ 100% ≤ 100%		
เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมรายหน่วยงานประจำปี 2565 (รอความชัดเจนเดือน ม.ค. - มี.ค. 65)													
1.ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม KPI ข้อที่ 13	1.1 ประเมินความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม เป้าหมาย ตามเกณฑ์ ทฟก. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กรส.(กร.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.1 487 ล้านบาท (ทฟอ.ฝ่าง 18.901 ล้านบาท) ทฟอ.ฝ่าง	มบธ.ภบด.	มบศ./ทฟส.	รอค่าเป้าหมายจาก สสร.	4,725		9,451		14,176		18,901		
2.ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุน ให้ได้กำไรที่เหมาะสม สำหรับงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน	2.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไร ที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ ทฟก. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กรส.(กร.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.1 ร้อยละ 26 ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบธ.ภบด.	ผกส./ทฟส.	รอค่าเป้าหมายจาก สสร.	26% 26%		26% 26%		26% 26%		26% 26%		
3.ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ช่อมแซม และบำรุงรักษา KPI ข้อที่ 27	3.1การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ช่อมแซม และบำรุงรักษา เป้าหมาย ตามเกณฑ์ ทฟก. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กรส.(กร.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.1 ร้อยละ 95 ทฟอ.ฝ่าง ทฟส.อ.เม่อาย	มบธ.ภบด.	มบป./ทฟส.	รอค่าเป้าหมายจาก สสร.	95% 95%		95% 95%		95% 95%		95% 95%		

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1) กฟส.อ.แม่เมาะ														
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ผำง	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)														
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 1 ครั้ง	กฟอ.ผำง	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง		ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง		ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง		ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีหนี้สำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าแล้วเสร็จ 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.		100%	100% 100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%			
	2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง		ผลส.กบส.	ผบค.	4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง			
	2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ โดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กฟน.1 1 ครั้ง		ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง				1 ครั้ง 1 ครั้ง					
	2.10 การเขียนเขียนลูกค้าและบันทึกผลการเขียนเขียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.1 408 ราย		กฟอ.ผำง	ผลส.กบส.	ผบค.	408 ราย	20		20		20		20	รอข้อมูล จาก กศฟ.
	2.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย กฟน.1 69 ราย			ผลส.กบส.	ผบค.	69 ราย	5		5		5		5	รอข้อมูล จาก กศฟ.

ด้านลูกค้า (Customer)													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.ฝ่าย	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	2.11 การเขียนแผนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเขียนแผนลูกค้าเป้าหมาย 2. ผชก.(น1) 12 ราย 5. ผจก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย กฟอ.ฝ่าย	ผลส.กบส.	ผบค./กฟส.	24 ราย	6		6		6		6		
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565													
5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ กฟน.1 80% กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่ข่าย	ผบร.กบส.	ผบค./กฟส.	80%	80% 80%		80% 80%		80% 80%		80% 80%		
	5.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ กฟน.1 80% กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่ข่าย	ผบร.กบส.	ผบค./กฟส.	80%	80% 80%		80% 80%		80% 80%		80% 80%		
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 100% กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่ข่าย	ผลส.กบส.	ผบค./กฟส.	100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%		
	7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 80% กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่ข่าย	ผลส.กบส.	ผบค./กฟส.	80%	80% 80%		80% 80%		80% 80%		80% 80%		
	7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 90% กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่ข่าย	ผลส.กบส.		90%	90% 90%		90% 90%		90% 90%		90% 90%		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 กฟน.1 17 แห่ง กฟอ.ฝ่าย	ผสป.กบญ.	ผบป.	1 แห่ง					1 แห่ง 1 แห่ง				
9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย 100% กฟน.1 100% กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่ข่าย	ผคฟ.กปบ.	ผบป./กฟส.	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% กฟอ.ฝ่าย กฟส.อ.แม่ข่าย	ผวว.กปบ.	ผบป./กฟส.	100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%		

ด้านลูกค้า (Customer) หน้า 3/3