

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 1 โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย (คพจ.)	1.1 งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.พนท. จำนวน 2 งาน นิคมฯ เฟส 10 ระยะทาง 0.5 วงจร-กม. เฟส 7 สฟฟ.อมตะนคร ระยะทาง 0.09 วงจร-กม. ซอย สฟฟ.อมตะนคร ระยะทาง 0.4 วงจร-กม.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.	ยังไม่ได้ดำเนินการ
	1.2 งานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.พนท. จำนวน 2 งาน เทศบาล 3 ตอน 1 ซอยก้านหินขิด	ม.ค.-ธ.ค.2564	กกค.	ดำเนินการแล้ว จำนวน 2 งาน
แผนงานที่ 3 แผนงานพัฒนา Strong Grid	3.1 การปรับปรุงระบบควบคุมการจ่ายไฟทุกส่วนงาน เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้านระบบควบคุมสั่งการ นำส่งข้อมูล GIS เพื่อใช้งานในระบบ OMS ตามรูปแบบที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvw.	ดำเนินการได้ร้อยละ 100
	3.2 แผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ดำเนินการตามแผนงานประจำปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการ, รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปป.	รายงานแล้วผ่าน URL shorturl.at/gqAFI
	3.3 ความถูกต้อง/ครบถ้วน ของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูล GIS เมื่อเทียบกับระบบ ISU เป้าหมาย ร้อยละ 99, รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvw.	ดำเนินการได้ร้อยละ 98.65
	3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเชิงข้อมูลตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วยในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2564	กvw.	ดำเนินการได้ร้อยละ 99.53

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 90, รายงานผลทุกไตรมาส 3.6 ติดตาม ควบคุม ค่าดัชนี SAIFI & SAIDI กฟพ. จุฬรรมงาน (รวมสังกัดให้เป็นตามเกณฑ์ที่ กฟพ. กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - สรุปและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส - ประชุมเร่งรัดติดตาม กฟพ. ที่เกินเป้าหมาย 3.11 จัดทำแผนงานยกระดับคุณภาพไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมเพื่อควบคุมค่า SAIFI & SAIDI โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเปลี่ยนสาย, ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.พนท. จำนวน 31 นิคม 3.12 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 17,963.00 กม. (21,923.5 กม.) 3.13 ตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบสายส่งไฟฟ้า ครบถ้วน ร้อยละ 100 ทุกวงจรโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Application APSA (ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง ระบบสายส่งอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง) โดยตรวจสอบและติดตามผลจากดำเนินงานจากจุดวัดในระบบ SAP และจากจุดวัดระบบ APSA <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด, รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส 3.14 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ. กปบ. กบข. กบข. กบข. กบข.	เป้า SAIFI = 1.04 ทำได้ = 0.09 เป้า SAIDI = 18.51 ทำได้ = 1.06 ดำเนินการแล้ว รายงานผลที่ shorturl.at/gqAFI ดำเนินการแล้ว 100.7 กม. ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ดำเนินการได้ร้อยละ 100

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
	จาก Web Application APSA (เฉพาะงาน PM) <u>เป้าหมาย</u> - ระบบสายส่ง ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 90 (ตามระยะเวลาที่คู่มือการบำรุงรักษากำหนด) - ระบบจำหน่าย ผลสำเร็จตามแผนร้อยละ 80 (ตามระยะเวลาที่โปรแกรม APSA กำหนด) 3.15 ประเมินผลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และดำเนินการปรับปรุง กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (3 เดือนต่อครั้ง) เพื่อลดการทำงานของ ของ Circuit Breaker & Recloser (T/R & T/L) เฉพาะระบบจำหน่าย 22 เควี โดยใช้ข้อมูลจาก OMS <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส - ลดการทำงานของ CircuitBreaker & Recloser (T/R & T/L) สาเหตุจากต้นไม้และอุปกรณ์ ลดลงร้อยละ 10 3.17 รายงานวิเคราะห์และสรุปผลการแก้ไขสาเหตุอุปกรณ์ป้องกัน ที่ทำงานส่งผลกระทบต่อค่าดัชนีสูงสุดของ กฟฟ. ประจำเดือน <u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส 3.18 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 3.18.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.พนท. จำนวน 184 เครื่อง 3.18.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 30 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> รายงานความคืบหน้าทุกไตรมาส กฟอ.พนท. จำนวน 46 เครื่อง 3.19 สรุปรายงานผลการแก้ไขหม้อแปลงที่ทดสอบได้ค่าต่ำกว่า มาตรฐานที่กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กปบ. กปบ. กบล. กบล. กบล.	ผลดำเนินการลดลง 100 % ดำเนินการแล้ว ก.2 พนท.(ปบ)36/2564 ลว. 29 ม.ค. 2564 ก.2 พนท.(ปบ)240/2564 ลว. 25 ก.พ. 2564 ดำเนินการแล้ว 63 เครื่อง ดำเนินการแล้ว 18 เครื่อง ดำเนินการแล้ว 15 เครื่อง

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	เป้าหมาย ดำเนินการร้อยละ 100 ของข้อมูลปี 2563 3.20 ตรวจสอบหม้อแปลง Dummy (999) ในระบบ GIS เป้าหมาย รายงานผลภายในไตรมาสที่ 1	ม.ค.-มี.ค.2564	กบล.	ดำเนินการแล้วเสร็จ
	3.21 แก้ไขสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ให้เป็นปกติ เป้าหมาย ลดสถานะหม้อแปลง Dummy (999) ร้อยละ 50 (กฟอ.พนท. 72 เครื่อง)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	ดำเนินการแล้ว 40 เครื่อง
	3.25 ตรวจสอบสภาพ CT, PT แรงสูง ในระบบไฟฟ้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส กฟอ.พนท. 508 เครื่อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	ดำเนินการแล้ว 78 เครื่อง
	3.26 จัดทำแผนแก้ไข และดำเนินการแก้ไข CT, PT แรงสูง เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	ดำเนินการได้ร้อยละ 100 ก.2พนท.(มต)184/64 ก.2พนท.(ปป)279/64
	4.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส หมายเหตุ รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคพ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กปป.	ดำเนินการบำรุงรักษาหม้อแปลง ตรวจสอบจุดต่อสาย, จุดต่อลงดิน ส่องจุดร้อน, บาลานซ์โหลด จำนวน 81 เครื่อง
	4.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss 10 มาตรการ ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส หมายเหตุ รอมาตรการเพิ่มเติมจาก ฝคพ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	ดำเนินการแล้ว
	4.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ ด้าน Non-Technical Losses	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	ดำเนินการแล้ว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 4.5 ตรวจวัดโหลดหม้อแปลง 1 เฟส, 3 เฟส ที่มีโหลดเกินร้อยละ 75 ของพิกัดหม้อแปลงที่ได้รับข้อมูลจากโปรแกรม Project Tracking ของ GIS เฟส 2 ปี 2564 และทำการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อลด Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> ทุกเครื่องที่เกินร้อยละ 75, รายงานผลทุกเดือน กฟอ.พนท. : หม้อแปลง 1 เฟส 5 เครื่อง หม้อแปลง 3 เฟส 9 เครื่อง	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	ดำเนินการแล้วครบถ้วนแล้ว 14 เครื่อง
<u>แผนงานที่ 5</u> โครงการก่อสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	5.1 วิเคราะห์ปัญหาในระบบไฟฟ้าแรงต่ำด้วย LD CAD <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 1	ม.ค.-มี.ค.2564	กvw.	ดำเนินการได้ร้อยละ 100
	5.2 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบบไฟฟ้าแรงต่ำจากข้อ 5.1 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2564	ม.ค.-เม.ย.2564	กvw.	ดำเนินการได้ร้อยละ 100
	5.3 ติดตามการรายงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบไฟฟ้าแรงต่ำจาก ข้อ 5.2 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 2-4	เม.ย.-ธ.ค.2564	กvw.	ยังไม่ถึงช่วงเวลาดำเนินการ
<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานปิดงานก่อสร้างตามแผน	- ติดตามเร่งรัดการปิดงานก่อสร้างให้ได้ตามแผนงาน (งบ C, I, P) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.	ผบ. ดำเนินการแล้ว 1 งาน ผกส. ดำเนินการแล้ว 71 งาน

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรม	1.2 คัดเลือกผลงานสิ่งประดิษฐ์เข้าร่วมประกวดสิ่งประดิษฐ์ระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการ และสรุปผลการดำเนินการภายในเดือน ส.ค. 2564 (Product innovation และ Process Innovation) กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟฟ. ละ 2 ชิ้น	ม.ค.-ส.ค.2564	กฟก.2 ผอภ.(ภ3)	ส่งผลงานเข้าประกวดจำนวน 2 ชิ้น และได้รับเลือกเข้าป็นำเสนอจำนวน 1 ชิ้น

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ 3.1.1 ผู้ใช้ไฟ <u>ก่อนปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 3 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 กฟภ.2 (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ก.ย.2564	ผบช.กชช.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว
	3.1.2 ผู้ใช้ไฟ <u>ในปี 2564</u> <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCSR031 ตามระเบียบ กฟภ. ศฟ. (อ) 6500 ลว. 28 พ.ย. 2534 (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหม่อนุโลมให้จ่ายไฟได้ก่อน ทั้งนี้ให้ กฟพ. ทำหนังสือ แจ้งผู้ใช้ไฟลงนามภายใน 30 วัน หลังจากที่ย้ายไฟ) กฟภ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว
	3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100 ในระบบ SAP T-Code : ZCAIR001 และ ZCAIE003 กฟภ.2 ครบถ้วนร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว
	3.3 ติดตามหนี้ราชการก่อนเดือน ต.ค. 2563 ให้มีการชำระเงิน ภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี หากเกินต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	ต.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.	ยังไม่ถึงช่วงเวลาดำเนินการ
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชน รายใหญ่และเอกชนรายย่อย จาก T-Code : ZCANR054 (Main/Sub 0018/7100) 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
	3.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP <i>(ยกเว้น อยู่ระหว่างเจรจาต่อรองหรือดำเนินการตามกฎหมาย)</i>	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบช.กชช.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว
	3.4.3 กชช. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า (T-Code : ZCANR054 note item) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชช.	รายงานผลแล้ว
	3.5 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกค้าหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อย 3.5.1 การไฟฟ้าชั้น 1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้ และรายงานแก่ กชช. <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ม.ค.2564	ผบน.กชช.	ดำเนินการแล้ว
	3.5.2 คณะทำงานติดตามหนี้ รายงานความคืบหน้าการติดตามหนี้ ค่ากระแสไฟฟ้าแก่ กชช. <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	ก.พ.-ธ.ค.2564	ผบน.กชช.	รายงานผลผ่านระบบ ETSX แล้ว
	3.7 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้แจ้งความ และดำเนินคดี ภายใน 1 ปี ให้ครบถ้วนทุกราย <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผกม.กอก.	รวบรวมเอกสารส่ง ผกม.กอก. ครบถ้วนแล้ว
	3.8 เร่งรัดติดตามลูกหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบในปี 2564 3.8.1 เร่งรัดการแจ้งหนี้และตั้งหนี้รถยนต์ชนเสาที่ตรวจพบ ในปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ตรวจสอบใบสั่งซ่อม (ZPM2) ที่เกิดจากสาเหตุรถยนต์ชนเสาให้มีการแจ้งหนี้ครบถ้วนร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.กบญ	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว
	3.8.2 เร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้รถยนต์ชนเสาจนถึง ดำเนินคดีครบทุกราย ที่ตรวจพบในปี 2564	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบน.กชช.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	เป้าหมาย กระบวนการเร่งรัดการจัดเก็บและติดตามหนี้ครบถ้วน ร้อยละ 100			
	3.8 เร่งรัดติดตามการจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) เป้าหมาย ครบถ้วนร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผปช.กบญ.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว
	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2564 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2563 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบล.) เป้าหมาย - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2564 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ) - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมายประจำ กฟช. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	ม.ค.-ก.ย.2564 ม.ค.-เม.ย.2564 เม.ย.-มิ.ย.2564 ก.ค.-ก.ย.2564	ผบน.กชช.	อยู่ระหว่างดำเนินการ
	4.2 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงิน ค่าพาดสายสื่อสารปี 2565 เป้าหมาย ครบทุกต้น ร้อยละ 100	ต.ค.-ธ.ค.2564	ผธท.กบล.	ยังไม่ถึงช่วงเวลาดำเนินการ
แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 90 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบต.กบญ.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟผ.2 (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผงป.กชข.	85.43% (เกณฑ์ 5)
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 กฟผ.2 (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผงป.กชข.	ได้เกณฑ์ 2.67

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM)	- ดำเนินกิจกรรมขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์การดำเนินงาน Core Business Enablers ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ พร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เป้าหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประจำสายงาน/กฟข. และหน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	ม.ค. 2564	ผพอ.กอก.	ดำเนินการแล้ว
	3) มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญขององค์กร - มีการสำรวจ ทบทวน หัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ และจัดทำ Knowledge Landscape - จัดทำสื่อองค์ความรู้ในรูปแบบ OPK หรือ OPA (เอกสาร หรือ VDO) - มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนความรู้ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชุม อบรม สัมมนา งาน KM Day - มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาเป็นนวัตกรรม เป้าหมาย หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 องค์ความรู้	มี.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้ กฟก.2	ยังไม่ได้ดำเนินการ
	4) มีการนำกระบวนการจัดการความรู้ ตามข้อ 3) ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน หรือการสร้างนวัตกรรม - ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน - มีการนำองค์ความรู้จากระบบ KMS ไปใช้ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน - นำองค์ความรู้ไปใช้ในกระบวนการคิดค้นนวัตกรรม เป้าหมาย หน่วยงานระดับกอง/เทียบเท่า , กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง ดำเนินกิจกรรมให้ครบถ้วน ร้อยละ 100	มิ.ย.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ดำเนินการจัดการความรู้ กฟก.2	ยังไม่ถึงช่วงเวลาดำเนินการ
แผนงานที่ 2 การเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบ	- เข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (Unified Communication			

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
หลอมรวม (UC: Unified Communication System)	System) เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองทิศทางขององค์กรในการเป็น Digital Utility			
	1) ส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างเข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	มีการใช้งานร้อยละ 94.19%
	2) ดำเนินการสร้าง Community (Group Chat) ใน eSpace App เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและเกิดการสื่อสารระบบสองทางระหว่างบุคลากรกลุ่มต่างๆ ภายในสายงาน/สำนัก เช่น Community ของกลุ่มผู้บริหาร, กลุ่มผู้บริหาร – พนักงาน, กลุ่มช่างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง, กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นต้น	ม.ค.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ดำเนินการสร้างแล้วจำนวน 7 กลุ่ม
	3) ประเมินผลการเข้าใช้งานระบบ UC	พ.ย.-ธ.ค.2564	กรส.(ก2)	ยังไม่ถึงช่วงเวลาดำเนินการ
	<u>เป้าหมาย</u> - จำนวนบุคลากรในสายงาน/สำนัก เข้าใช้งานระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (UC: Unified Communication System) หรือ eSpace App ที่ลงทะเบียน และ online ใช้งานต่อเนื่องไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 - แต่ละสายงาน/สำนักมีการสร้าง Community (สร้าง Group Chat ใน eSpace App) ไม่ต่ำกว่า 3 Community			

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 2 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	2.1 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป้าหมาย - จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70	ม.ค.-มิ.ย.2564	คณะกรรมการ คัดเลือก กฟฟ. ดีเด่น กฟก.2	รอแผนจาก กฟก.2

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการ ดำเนินธุรกิจ และพัฒนาการส่งเสริม Digital	- จัดอบรมหลักสูตรด้านเทคนิค และด้านบริหาร ผ่านระบบ e-learning (กลยุทธ์ DT1 แผนงานที่ 1.1) เช่น งานก่อสร้าง, งานตรวจสอบมิเตอร์, งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> ให้พนักงานเข้าอบรมผ่านระบบ e-learning ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	มี.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานฯ ขับเคลื่อน การพัฒนา การเรียนรู้ กฟภ.2	ยังไม่ได้ดำเนินการ

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	
แผนงานที่ 2 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิต บุคลากร กฟภ.	2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งความสุข	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน สร้างสุของค์กร กฟภ.2	ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานแล้ว ดำเนินการจัดกิจกรรมสร้างสุขแล้ว โดยจัดกิจกรรมสวดมนต์ในช่วงเวลา PSC ทุกสัปดาห์
	2.1.1 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุข			
	เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ระดับ กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อพิจารณา นำเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรม - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขจำนวนไม่น้อยกว่า 1 กิจกรรม	ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564		

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 2 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผสส.กอก.	รายงานผลแล้ว ก.2 พนท.(บค.) 356/2564 ลว. 26 มี.ค. 2564
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผสจ.กรท.	ยกเว้นการพิจารณาเนื่องจาก COVID-19
	4.2 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) เป้าหมาย - กฟท.1-3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค.2564	ผสส.กบล.	ดำเนินการครบถ้วนแล้ว จำนวน 45 ราย
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผสบ.กรท.	ดำเนินการได้ร้อยละ 100
	4.4 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้			

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 5 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ	4.4.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 หมายเหตุ - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (รายงานผล ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบล.	ยกเว้นการพิจารณาเนื่องจาก COVID-19
	4.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง หมายเหตุ *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบล.	ดำเนินการสะสม 36 เรื่อง
	5.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบล.	ดำเนินการผ่าน URL https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/1

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
เกี่ยวเนื่อง	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส) 5.4 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 5.4.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.1 5.4.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.2	ก.พ.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผบธ.กบล. ผบธ.กบล.	ข้อมูลจากทาง กฟพ. ไม่ถูกต้อง จึงไม่สามารถดำเนินการได้ ข้อมูลจากทาง กฟพ. ไม่ถูกต้อง จึงไม่สามารถดำเนินการได้
<u>แผนงานที่ 6</u> การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ	6.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผสบ.กรท.	

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
การให้บริการ	เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (CA) ของปี 2563 (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส) 6.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็worongรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส)	เม.ย.-ธ.ค.2564	ผบธ.กบล.	ยังไม่ถึงช่วงเวลาดำเนินการ

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 26 ราย (ร้อยละ 100) 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 3 ราย (ร้อยละ 100) 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 16 ราย (ร้อยละ 100) (รายงานผล ผ่านระบบ CRM Plus ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นเดือน)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบล.	ดำเนินการแล้ว Strategic 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.77 Star 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 Status 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25
	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 (รายงานผล ผ่านระบบ CRM Plus ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นเดือน)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบล.	ดำเนินการแล้ว Strategic 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.77 Star 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 Status 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25 Streamline 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.80
	1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบล.	ดำเนินการแล้ว สะสม 15 ครั้ง

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
	- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) (รายงานผล ผ่านระบบ CRM Plus ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นเดือน) 1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผล การเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รพก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟภ.1-3 - ผจก.กฟพ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟพ. 1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟพ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 59 กฟพ. 1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับ จัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม (รายงานผล ผ่านระบบ CRM Plus ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นเดือน) 1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบส. ผลส.กบส. ผลส.กบส. ผลส.กบส.	ดำเนินการแล้ว ผจก.กฟพ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย รอแผนจากทาง กฟภ.2 ดำเนินการแล้ว Strategic 6 ราย Star 0 ราย Status 1 ราย ยังไม่ได้ดำเนินการ

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินการไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) (รายงานผล ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส) 2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟภ.1-3 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ (รายงานผล ภายในวันที่ 10 หลังเดือน)	ม.ค.-ธ.ค.2564	ผลส.กบส.	ไม่มีข้อร้องเรียน

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	รายงานผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งสวายยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโป่งสวาย เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงานโป่งสวาย กกก.	ยังไม่ได้ดำเนินการ
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งสวาย เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมิน	ยังไม่ได้ดำเนินการ
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564	คณะทำงาน ตรวจประเมิน	ยังไม่ได้ดำเนินการ
แผนงานที่ 3 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐาน และความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้ช่วยช่างที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น การสอนงาน OJT, การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ, หลักสูตรฝึกอบรม ต่างๆ ฯลฯ เป้าหมาย กฟช. ละไม่น้อยกว่า 200 คน	ม.ค.-มิ.ย.2564	กาว.	รายงานผลแล้ว ก.2 พนท.(บท.) 248/2564 ลว. 1 มี.ค. 2564
	3.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 3.2.1 ชุดก่อสร้าง ขยายเขต ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และ ชุดบำรุงรักษาให้ทำกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT ณ จุดปฏิบัติงานกรณีดับไฟทำงานให้ตรวจสอบแรงดัน/ต่อลงดิน (ช็อตกราวด์) และได้รับอนุญาตเจ้าหน้าที่จป. (หัวหน้า/เทคนิค/วิชาชีพ) ก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง และทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย เป้าหมาย ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (กฟช.กำหนดเป้าหมายจำนวนตามความเหมาะสมกับทีมงานที่มีอยู่ และสรุปประเมินผลทุกเดือน)	ม.ค.-ธ.ค.2564	กาว.	รายงานผลแล้ว ก.2 พนท.(บท.) 35/2564 ลว. 6 ม.ค. 2564 ก.2 พนท.(บท.) 141/2564 ลว. 1 ก.พ. 2564 ก.2 พนท.(บท.) 247/2564 ลว. 1 มี.ค. 2564
	3.2.3 ดำเนินการจัดทำแผนงานตรวจสอบการพาดสายเคเบิลสื่อสารและอื่นๆ จุดเสี่ยงที่มีรถผ่านตามถนนสายหลัก ในพื้นที่รับผิดชอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสารแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล. กรส.	อยู่ระหว่างดำเนินการทำแผนงานของปี 2565 ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายสื่อสารให้แก้ไขเป็นไปตามมาตรฐานและรายงานผลตามแบบฟอร์มใน

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	รายงานผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 4 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร หมายเหตุ ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร เป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก	เป้าหมาย - กำหนดแผนงานตรวจสอบจำนวนทุกถนนสายหลัก (ทางหลวง/ ทางหลวงชนบท) ของปี 2565 ในพื้นที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4 ของปี 2564 - ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งหน่วยงานเจ้าของสายเคเบิลสื่อสาร แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสรุปรายงานผล ทุกไตรมาส *** บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มพาดสายสื่อสาร และอื่นๆ (ตามหนังสือที่ กบว.(ก3) 525/2561 ลว. 24 พ.ค. 2561) หรือฉบับปรับปรุงของสายงานฯ			Google Sheet แล้ว
	3.3 งานเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน - โดยการตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน/ ไม่ปลอดภัยและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เกิด ความปลอดภัยต่อประชาชน เป้าหมาย ทุก กฟฟ. รายงานทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบว.	รายงานผลแล้ว ก.2 พนท.(บท.) 5/2564 ลว. 4 ม.ค. 2564 ก.2 พนท.(ปบ.) 139/2564 ลว. 1 ก.พ. 2564 ก.2 พนท.(ปบ.) 261/2564 ลว. 2 มี.ค. 2564
	4.1 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ กธส.(ธส) 1395/2562 ลว. 27 ธ.ค.2562) เป้าหมาย ตามแผนงานจัดซื้อคอนสื่อสาร lot 2 ปี 2563 กฟอ.พนท. 3 เส้นทาง 278 ต้น	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	รออนุมัติงบประมาณ
	4.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 4.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 4.1	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	รออนุมัติงบประมาณ
	4.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มี การย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสาร พาดผ่าน ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณในการซื้อคอนสื่อสาร จาก กธส.	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.	ไม่มีอนุมัติจัดสรรงบประมาณ

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	รายงานผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
แผนงานที่ 6 การจัดสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนงานที่ 9 การลดปริมาณการใช้กระดาษ ของหน่วยงาน (หนังสือเลขที่ ฝอภ.(ภ3) 59/2563 ลว. 21 ม.ค. 2563) รอกำเป้าหมายปี 2564	6.1 จัดการสานเสวนารับฟังความคิดเห็น ความต้องการความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>เป้าหมาย</u> ตามที่ ฝสส. กำหนด (รอก ฝพก.2 คัดเลือก)	ม.ค.-ก.ย.2564	กอก.	รอกแผนจาก ฝพก.2
	6.2 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 6.1 มาวิเคราะห์ แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2564 <u>เป้าหมาย</u> ภายในไตรมาสที่ 4/2564 (รอก ฝพก.2 คัดเลือก)	ต.ค.-ธ.ค.2564	กอก.	รอกแผนจาก ฝพก.2
	- กิจกรรมในการลดปริมาณการใช้กระดาษปริมาณกระดาษ <u>เป้าหมาย</u> กิจกรรมตามที่ ฝพก.กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบญ.	ไม่มีเป้าที่กำหนด