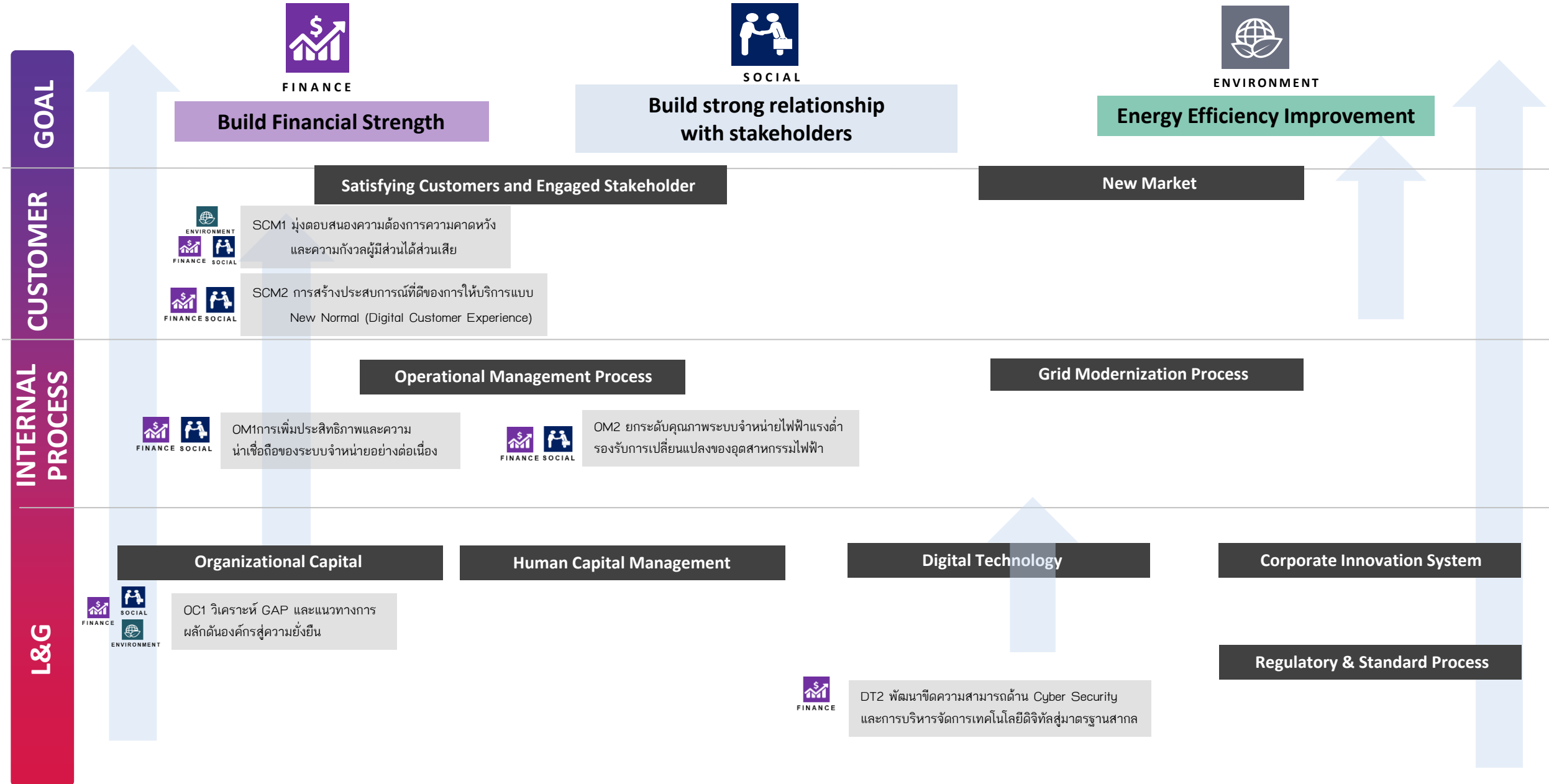




แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

ร่าง Strategy Map สายงานการไฟฟ้าภาค 3 ประจำปี 2565





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ร่าง Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Unit หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2565					ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้รับผิดชอบ ร่วม	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
มุมมอง : Goal										
	- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง	ร้อยละ	104	102	100	98	96	รผก.(ภ1-ภ4)	ทุกสายงาน	- งานบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานฯ (ตัวชี้วัดร่วม)
	- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค	ล้านบาท	รอกำเป้าหมายจากสายงาน บ.					รผก.(ภ1-ภ4)	รผก.(ภ1-ภ4)	
มุมมอง : Customer										
SCM1 มุ่งตอบสนอง ความต้องการความ คาดหวัง และความกังวล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย *Corp.*	ระดับ	Baseline - 8.00% (5-Baseline) ²	Baseline -3.50% (5-Baseline) ²	Baseline	Baseline + 2.50% (5-Baseline) ²	Baseline + 4.00% (5-Baseline) ²	รผก.(ย)	ทุกสายงาน	- SCM1.1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตัวชี้วัดร่วม)
	- ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ	Baseline - 8.00% (5-Baseline) ²	Baseline -3.50% (5-Baseline) ²	Baseline	Baseline + 2.50% (5-Baseline) ²	Baseline + 4.00% (5-Baseline) ²	รผก.(ย)	ทุกสายงาน	
SCM2 การสร้าง ประสบการณ์ที่ดีของการ ให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด	ร้อยละ	30	35	40	45	50	รผก.(ธต)	รผก.(บ) รผก.(ภ1-ภ4) รผก.(บก)	- SCM2.2 แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop



ร่าง Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Unit หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2565					ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้รับผิดชอบ ร่วม	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
มุมมอง : Internal Process										
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค ำน่าเชื่อถือของระบบ จำหน่ายอย่างต่อเนื่อง	ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/ราย/ปี	ค่าระดับ 2 + ค่า Interval	ค่าระดับ 3 + ค่า Interval	ค่าดัชนีฯ SAIFI ของ กฟภ. ที่ ทำได้จริงในปี 2564	ค่าระดับ 3 - ค่า Interval	นำค่าข้อมูล 7 ปีย้อนหลัง (ปี 2558-2564) มาคำนวณ ด้วยวิธี Exponential Regression เพื่อหาค่า SAIFI กฟภ. ของปี 2565	รมก.(ป)	รมก.(ภ1-ภ4)	- OM1.1 แผนงานพัฒนาระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid) - OM1.2 แผนพัฒนากระบวนการจัดหาพัสดุที่มีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน (ตัวชี้วัดร่วม)
	ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	ครั้ง/ราย/ปี	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก							
	ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	นาทื/ราย/ปี	ค่าระดับ 2 + ค่า Interval	ค่าระดับ 3 + ค่า Interval	ค่าดัชนีฯ SAIFI ของ กฟภ. ที่ ทำได้จริงในปี 2564	ค่าระดับ 3 - ค่า Interval	นำค่าข้อมูล 7 ปีย้อนหลัง (ปี 2558-2564) มาคำนวณ ด้วยวิธี Exponential Regression เพื่อหาค่า SAIDI กฟภ. ของปี 2565			
	ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมือง ใหญ่	ครั้ง/ราย/ปี	รอค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก							



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ร่าง Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Unit หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2565					ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้รับผิดชอบ ร่วม	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค่านำเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)	ร้อยละ	$X_3 + 2 * \text{Interval}$	$X_3 + \text{Interval}$	X_3	$X_3 - \text{Interval}$	X_5	รผก.(ป)	รผก.(ภ1-ภ4) ผชก.(ย)	- OM1.4 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)
	ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม	ครั้ง/รายปี	0.882	0.789	0.696	0.603	0.51	รผก.(ป)	รผก.(ภ1-ภ4)	- OM1.5 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม (ตัวชี้วัดรวม)
	ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม	นาท./รายปี	15.97	14.315	12.66	11.005	9.35			
	ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	ระดับ	4.1118	4.1618	4.2118	4.2618	4.3118			
OM2 ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	ร้อยละ	มีการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำแล้วเสร็จ 60%	มีการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำแล้วเสร็จ 80%	มีการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำและมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเหตุการณ์	นำเสนอขออนุมัติผลค่าดัชนีฯ SAIFI&SAIDI แรงต่ำปี 2565 เพื่อใช้เป็น Base line สำหรับตั้งค่าเป้าหมายปี 2566 เป็นต้นไป	อนุมัติผลค่าดัชนีฯ SAIFI&SAIDI แรงต่ำปี 2565 เพื่อใช้เป็น Base line สำหรับตั้งค่าเป้าหมายปี 2566 เป็นต้นไป	รผก.(ป)	รผก.(ภ1-ภ4)	- OM2.1 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ - OM2.2 แผนงานติดตั้งระบบ SCADA สำหรับระบบจำหน่ายแรงต่ำ (โครงการนำร่อง) ในพื้นที่เมืองพัทยา - OM2.3 แผนงานยกระดับคุณภาพระบบไฟฟ้าแรงต่ำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า (ตัวชี้วัดรวม)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ร่าง Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Unit หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2565					ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้รับผิดชอบ ร่วม	Initiative แผนปฏิบัติการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
มุมมอง : Learning and Growth										
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล	ร้อยละ	<80	>80 - 85	>85 - 90	>90 - 95	>95 - 100	รผก.(บก)	รผก.(ภ1-ภ4) รผก.(ป) รผก.(กบ) รผก.(ทส) ผชก.(ตท)	OC1.1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล
	- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index:vDI)	-	> 0.1021	> 0.0972-0.1021	> 0.0926-0.0972	> 0.0882-0.0926	≤ 0.0882	รผก.(บก)	รผก.(ภ1-ภ4) รผก.(ป) รผก.(กบ)	
DT2 พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security และการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	ระดับความสำเร็จ	-	-	ได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน	-	ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO27001	รผก.(ทส)	รผก.(ภ1-ภ4)	DT2.1 แผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล (ตัวชี้วัดร่วม)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
มุมมอง : Goal		
	- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานฯ ส่วนกลาง	- เป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ควบคุมได้ตามรหัสบัญชีการควบคุมค่าใช้จ่ายบทำการของ กบข. ให้อยู่ภายในกรอบวงเงินงบประมาณทำการ ประจำปี 2565 ของสายงาน ซึ่งกำหนดโดย กปง. ผงป. รผก.(บ) คำนวณจาก : $\frac{\text{การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน} \times 100}{\text{งบประมาณทำการปี 2565}}$
	- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานฯ ส่วนภูมิภาค	รอคำจำกัดความจากผู้รับผิดชอบหลัก
มุมมอง : Customer		
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย * Corp.*	- เป็นการวัดผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ยกเว้นลูกค้า) - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัดเท่ากับ -/+ 1 ระดับ สรุปดังนี้ : ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} - 8.00\%(5 - \text{Baseline})^2$ เทียบเท่ากับ ระดับ 1 : ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} - 3.50\%(5 - \text{Baseline})^2$ เทียบเท่ากับ ระดับ 2 : ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า Baseline เทียบเท่ากับ ระดับ 3 : ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} + 2.50\%(5 - \text{Baseline})^2$ เทียบเท่ากับ ระดับ 4 : ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} + 4.00\%(5 - \text{Baseline})^2$ เทียบเท่ากับ ระดับ 5



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	- ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- เป็นการวัดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (9 กลุ่ม) - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัดเท่ากับ $-/+ 1$ ระดับ สรุปดังนี้ : ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} - 8.00\%(5 - \text{Baseline})2$ เทียบกับ ระดับ 1 : ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} - 3.50\%(5 - \text{Baseline})2$ เทียบกับ ระดับ 2 : ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า Baseline เทียบเท่ากับ ระดับ 3 : ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} + 2.50\%(5 - \text{Baseline})2$ เทียบกับ ระดับ 4 : ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่น้อยกว่า $\text{Baseline} + 4.00\%(5 - \text{Baseline})2$ เทียบกับ ระดับ 5
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดี ของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่เปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด	- พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จของการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ตามแผนงานบริหารการเปิดให้บริการ ศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัดเท่ากับ $-/+$ ร้อยละ 10 สรุปดังนี้ ความสำเร็จของการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 30 เทียบเท่ากับ ระดับ 1 ความสำเร็จของการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 35 เทียบเท่ากับ ระดับ 2 ความสำเร็จของการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 40 เทียบเท่ากับ ระดับ 3 ความสำเร็จของการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 45 เทียบเท่ากับ ระดับ 4 ความสำเร็จของการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 50 เทียบเท่ากับ ระดับ 5 - <u>หมายเหตุ</u> : ไม่รวมกรณี PEA Shop ที่มีอายุสัญญาเช่าพื้นที่เกินปี 2566 ที่ไม่สามารถเจรจาต่อรองยกเลิกสัญญา โดยไม่มีค่าปรับได้



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
มุมมอง : Internal Process		
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค นำเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่าง ต่อเนื่อง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) * Corp.*	- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ - สูตรคำนวณ : $SAIFI = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}}$ • ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป • หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) • ค่า SAIFI ในที่นี้ไม่นับรวมในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติและเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า • หักส่วนของ SAIFI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2565 - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/-1 ระดับ สรุปดังนี้ : ค่าระดับ 2 + ค่า Interval : ค่าระดับ 3 + ค่า Interval : ค่าดัชนี SAIFI ของ กฟภ. ที่ทำได้จริงในปี 2564 : ค่าระดับ 3 - ค่า Interval : นำค่าข้อมูล 7 ปีย้อนหลัง (ปี 2558-2564) มาคำนวณด้วยวิธี Exponential Regression เพื่อหาค่า SAIFI กฟภ. ของปี 2565 เทียบเท่ากับ ระดับ 1 เทียบเท่ากับ ระดับ 2 เทียบเท่ากับ ระดับ 3 เทียบเท่ากับ ระดับ 4 เทียบเท่ากับ ระดับ 5 หมายเหตุ : 1. ค่า Interval = (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 3 - ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)/2 2. เนื่องจาก กฟภ. จะนำระบบ OMS (Outage Management System) ซึ่งมีเงื่อนไขการคำนวณค่าดัชนี ที่แตกต่างจากระบบเดิมมาใช้ในการรายงานค่าดัชนี ความเชื่อถือได้ ทดแทนโปรแกรมเดิม โดยในปัจจุบันอยู่ระหว่างการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เมื่อข้อมูลมีความถูกต้องแล้ว กฟภ. จะทำการปรับค่าเกณฑ์วัด SAIFI ของ กฟภ. ใหม่อีกครั้งหนึ่ง
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่	รอลำจำกัดความจากผู้รับผิดชอบหลัก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค่านำเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง (ต่อ)	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) * Corp.*	- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ - สูตรคำนวณ : ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง x ระยะเวลาที่ไฟฟ้ามืดในแต่ละครั้ง) จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด • ไฟฟ้ามืด หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้ามืดนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป • หน่วย : นาที/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) • ค่า SAIDI ในพื้นที่ไม่นับรวมในส่วนขอ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติ และเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า • หักส่วนของ SAIDI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในบัญชี 2565 - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/-1 ระดับ สรุปดังนี้ : ค่าระดับ 2 + ค่า Interval



Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ										
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค่านำเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง (ต่อ)	- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) * Corp.*	- พิจารณาจากการประเมินร้อยละของหน่วยสูญเสียที่เกิดขึ้นในระบบจำหน่าย ซึ่งจะรวมทั้งหน่วยสูญเสียที่ไม่ใช่ทางเทคนิค (Non-Technical Loss) และหน่วยสูญเสียทางเทคนิค (Technical Loss) - สูตรคำนวณ : - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย = $[(\text{หน่วยซื้อ} - \text{หน่วยขาย}) / \text{หน่วยซื้อ}] \times 100$ - หน่วยซื้อ = หน่วยซื้อ กฟผ. + DEDE + VSPP + กฟภ. ผลิตเอง - หน่วยขาย = หน่วยขาย+ไฟฟ้าฟรี - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/-1 ระดับสรุปดังนี้ <table border="0"> <tr> <td>: $X_3 + 2 * \text{Interval}$</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td>: $X_3 + \text{Interval}$</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td> </tr> <tr> <td>: X_3</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td>: $X_3 - \text{Interval}$</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td> </tr> <tr> <td>: X_5</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td> </tr> </table> หมายเหตุ : 1. X_3 = ค่าเป้าหมายที่ระดับ 3 โดยกำหนดและเห็นชอบตามคณะทำงานจัดทำค่าพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้าและคณะกรรมการลดค่าหน่วยสูญเสีย 2. ค่าเป้าหมายที่ระดับ 5 ตามอัตราโครงสร้างค่าไฟฟ้าของ กฟภ. โดยค่าดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเมื่อมีการกำหนดโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้าของ กฟภ. ใหม่ในรอบถัดไป	: $X_3 + 2 * \text{Interval}$	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	: $X_3 + \text{Interval}$	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	: X_3	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	: $X_3 - \text{Interval}$	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	: X_5	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
: $X_3 + 2 * \text{Interval}$	เทียบเท่ากับ ระดับ 1											
: $X_3 + \text{Interval}$	เทียบเท่ากับ ระดับ 2											
: X_3	เทียบเท่ากับ ระดับ 3											
: $X_3 - \text{Interval}$	เทียบเท่ากับ ระดับ 4											
: X_5	เทียบเท่ากับ ระดับ 5											



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ										
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและค นำเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่าง ต่อเนื่อง (ต่อ)	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม	- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ - สูตรคำนวณ : $SAIFI = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}}$ • ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป • หน่วย : ครั้ง/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) • ค่า SAIFI ในที่นี้ไม่นับรวมในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติและเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า • หักส่วนของ SAIFI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในปีบัญชี 2565 - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/-1 ระดับ สรุปดังนี้ <table><tr><td>0.882 ครั้ง/ราย/ปี</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td></tr><tr><td>0.789 ครั้ง/ราย/ปี</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td></tr><tr><td>0.696 ครั้ง/ราย/ปี</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td></tr><tr><td>0.603 ครั้ง/ราย/ปี</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td></tr><tr><td>0.510 ครั้ง/ราย/ปี</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td></tr></table> <u>หมายเหตุ :</u> 1. ค่า Interval = (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 3 - ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)/2 2. เนื่องจาก กฟภ. จะนำระบบ OMS (Outage Management System) ซึ่งมีเงื่อนไขการคำนวณค่าดัชนีฯ ที่แตกต่าง จากระบบเดิมมาใช้ในการรายงานค่าดัชนีฯ ความเชื่อถือได้ ทดแทนโปรแกรมเดิม โดยในปัจจุบันอยู่ระหว่างการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล เมื่อข้อมูลมีความถูกต้องแล้ว กฟภ. จะทำการปรับค่าเกณฑ์วัดฯ SAIFI ของ กฟภ. ใหม่อีกครั้งหนึ่ง	0.882 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	0.789 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	0.696 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	0.603 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	0.510 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
0.882 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 1											
0.789 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 2											
0.696 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 3											
0.603 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 4											
0.510 ครั้ง/ราย/ปี	เทียบเท่ากับ ระดับ 5											



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ										
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความ น่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่าง ต่อเนื่อง (ต่อ)	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม	- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ - สูตรคำนวณ : $SAIDI = \frac{\text{ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ดับในแต่ละครั้ง} \times \text{ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง)}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}}$ • ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานตั้งแต่ 1 นาที ขึ้นไป • หน่วย : นาที/ผู้ใช้ไฟ 1 ราย/เวลา (ปี) • ค่า SAIDI ในที่นี้ไม่นับรวมในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และเหตุการณ์อันเกิดจากกรณี อุบัติเหตุร้ายแรง เหตุสุดวิสัย ภัยพิบัติและเหตุขัดข้องร้ายแรงจากแหล่งผลิตไฟฟ้า • หักส่วนของ SAIDI ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบจากโครงการติดตั้งอุปกรณ์สวิตช์ตัดตอน (RCS) ที่กำหนดใช้ในปีบัญชี 2565 - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/-1 ระดับ สรุปดังนี้ <table><tr><td>15.970 นาที/ราย/ปี</td><td>เทียบกับ ระดับ 1</td></tr><tr><td>14.315 นาที/ราย/ปี</td><td>เทียบกับ ระดับ 2</td></tr><tr><td>12.660 นาที/ราย/ปี</td><td>เทียบกับ ระดับ 3</td></tr><tr><td>11.005 นาที/ราย/ปี</td><td>เทียบกับ ระดับ 4</td></tr><tr><td>9.350 นาที/ราย/ปี</td><td>เทียบกับ ระดับ 5</td></tr></table> <u>หมายเหตุ</u> : 1. ค่า Interval = (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 3 - ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)/2 2. เนื่องจาก กฟภ. จะนำระบบ OMS (Outage Management System) ซึ่งมีเงื่อนไขการคำนวณค่าดัชนีฯ ที่แตกต่าง จากระบบเดิมมาใช้ในการรายงานค่าดัชนีฯ ความเชื่อถือได้ ทดแทนโปรแกรมเดิม โดยในปัจจุบันอยู่ระหว่างการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล เมื่อข้อมูลมีความถูกต้องแล้ว กฟภ. จะทำการปรับค่าเกณฑ์วัดฯ SAIDI ของ กฟภ. ใหม่อีกครั้งหนึ่ง	15.970 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 1	14.315 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 2	12.660 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 3	11.005 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 4	9.350 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 5
15.970 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 1											
14.315 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 2											
12.660 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 3											
11.005 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 4											
9.350 นาที/ราย/ปี	เทียบกับ ระดับ 5											



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ ประจำปี 2565

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง (ต่อ)	- ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	- พิจารณาจากการประเมินระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าตามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2565 ซึ่งดำเนินการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการของ กฟภ. ด้วยหลักการทางสถิติและระเบียบวิธีปฏิบัติทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ โดยหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third party) มาดำเนินการ ซึ่งจะมีการประเมินผลตาม กลุ่มลูกค้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม รวมถึงเขตอุตสาหกรรมและเขตพื้นที่ EEC และ/หรือเขตเศรษฐกิจพิเศษ - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ ± 0.05 ระดับ สรุปดังนี้ 4.1118 เทียบเท่ากับ ระดับ 1 4.1618 เทียบเท่ากับ ระดับ 2 4.2118 เทียบเท่ากับ ระดับ 3 4.2618 เทียบเท่ากับ ระดับ 4 4.3118 เทียบเท่ากับ ระดับ 5



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

Strategy กลยุทธ์	KPI ตัวชี้วัด	Description คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ
OM2 ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า	- ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	- พิจารณาจากความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ - โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ -/+ 1 ระดับ สรุปดังนี้ : มีการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำแล้วเสร็จ 60% เทียบเท่ากับ ระดับ 1 : มีการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำแล้วเสร็จ 80% เทียบเท่ากับ ระดับ 2 : มีการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำและมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ แล้วเสร็จ 100% เทียบเท่ากับ ระดับ 3 : นำเสนอขออนุมัติผลค่าดัชนีฯ SAIFI&SAIDI แรงต่ำปี 2565 เพื่อใช้เป็น Base line สำหรับตั้งค่าเป้าหมายปี 2566 เป็นต้นไป เทียบเท่ากับ ระดับ 4 : อนุมัติผลค่าดัชนีฯ SAIFI&SAIDI แรงต่ำปี 2565 เพื่อใช้เป็น Base line สำหรับตั้งค่าเป้าหมายปี 2566 เป็นต้นไป เทียบเท่ากับ ระดับ 5 หมายเหตุ : 1. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ สำหรับใช้เป็นค่าดัชนีฯ Base line รองรับการประชุมค่าดัชนีฯ ระบบจำหน่ายแรงต่ำตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นไป 2. เนื่องจากปัจจุบัน ปี 2564 กฟภ. อยู่ระหว่างจัดทำระบบประมวลผลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จไตรมาส 2 ของปี 2565 และได้ผลของค่าดัชนีฯ ดังกล่าว ณ ตอนสิ้นปี 2565 เพื่อใช้เป็น Base line สำหรับตั้งค่าเป้าหมาย ปี 2566 เป็นต้นไป ดังนั้นจึงยังไม่สามารถกำหนดค่าเป้าหมายของปี 2565 ได้ 3. ค่าเป้าหมายปี 2565 ค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ จะวัดจากความสำเร็จกระบวนการการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อจะได้มีค่าดัชนีฯ Base line สำหรับตั้งค่าเป้าหมายปี 2566 เป็นต้นไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

[illegible]

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1/2564)

ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	เกณฑ์วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
1. Goal									
1.1 Social and Environment	1	5	6	13	66.806	-	1.785	68.591	1-5
1.2 Finance	-	2	6	16	-	-	-	-	6-11
2. Customer	2	3	9	23	-	19.984	-	19.984	12-27
3. Internal Process	2	9	4	28	-	-	-	-	28-37
4. Learning and Growth	2	3	10	20	-	3.578	-	3.578	38-46
รวม	7 กลยุทธ์	22 เกณฑ์วัด	35 แผนงาน	100 กิจกรรม	66.806	23.562	1.785	92.153	

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2565 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	
				(1)	(2)	(3)	
1. Goal	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการ	- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)	OC1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	-	-	-	2
1.1 Social and	ผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟภ.	OC1.2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	-	-	0.105	2
Environment		(Disabling Injury Index : √DI)	OC1.3 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	66.806	-	-	3
		- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน	OC1.4 การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	-	-	0.030	3
		ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	OC1.5 การพัฒนาการดำเนินงานด้าน CSR เพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ชุมชน)	-	-	0.600	4
		- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ	OC1.6 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟช. ละ 1 ชุมชน				
		สู่ความยั่งยืน		-	-	1.050	4
		- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม					
		และสิ่งแวดล้อม					
สรุป : 6 แผนงาน	1 กลยุทธ์	5 เกณฑ์วัด	รวม	66.806	-	1.785	
13 กิจกรรม			รวม งบประมาณประจำปี 2565	68.591			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2565 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1.2 Finance		- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ส่วนกลาง - การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ส่วนภูมิภาค	1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	-	-	-	6
			2 งานประมวลผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและ ค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	-	-	-	6
			3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-	-	-	7
			4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	-	-	-	9
			5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา	-	-	-	10
			6 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	-	-	11
สรุป : 6 แผนงาน 16 กิจกรรม	- กลยุทธ์	2 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2565	-			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2565 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล	- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน ของ กฟภ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SCM1.1 การยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	-	12
	SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของ การให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด	SCM2.1 การบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	-	-	-	15
			SCM2.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	-	-	-	15
			SCM2.3 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	15
			SCM2.4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	-	19.734	-	16
			SCM2.5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	-	0.250	-	19
			SCM2.6 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	46
			SCM2.7 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	-	-	-	25
			SCM2.8 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	26
สรุป : 9 แผนงาน 23 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	19.984	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2565	19.984			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2565 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	
				(1)	(2)	(3)	
4. Internal	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	OM1.1 การพัฒนาระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid)	-	-	-	29
			OM1.2 การควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	-	-	-	31
			OM1.3 การติดตามและแก้ไขไฟดับพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	-	-	-	32
	OM2 ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า	- ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนีฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	OM2.1 การติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ	-	-	-	35
สรุป : 4 แผนงาน 28 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	9 เกณฑ์วัด	รวม	-	-	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2565	-			

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3

มุมมอง	กลยุทธ์ (ภาค 3)	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2565 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	
				(1)	(2)	(3)	
5. Learning and Growth	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล - ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ. (Disabling Injury Index : √DI)	OC1.1 การยกระดับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล	-	-	-	38
			OC1.2 งานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	1.266	-	40
			OC1.3 เตรียมความพร้อมการไฟฟ้า (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.) เพื่อให้มีมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	-	1.260	-	42
			OC1.4 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	-	0.052	-	43
			OC1.5 การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กร (Digital Platform)	-	-	-	43
			OC1.6 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลที่รองรับการดำเนินธุรกิจ	-	-	-	43
			OC1.7 การเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตบุคลากร กฟผ.	-	1.000	-	44
			OC1.8 การจัดการความรู้	-	-	-	45
			OC1.9 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร	-	-	-	45
	DT2 พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security และการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล	- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	DT2.1 แผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	-	-	-	46
สรุป : 10 แผนงาน 20 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	3 เกณฑ์วัด	รวม	-	3.578	-	
			รวม งบประมาณประจำปี 2565	3.578			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

ด้าน Goal (Social and Environment)

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

4. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0929

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กร
สู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของ กฟผ.
(Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้าน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับ
สู่ความยั่งยืน
- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม

7. เป้าหมาย

- คะแนน 80-100
- ดัชนี ≤ 0.0929

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

- ร้อยละ100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน	1.1 จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด (ประกาศเจตจำนง Zero Tolerance) *หมายเหตุ : รูปแบบกิจกรรม NEW Normal/ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	กฟภ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน	(ฝวก. จัดสรรงบประมาณให้)	
	1.2 ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป้าหมาย ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด *หมายเหตุ : รูปแบบกิจกรรม NEW Normal/ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	กฟภ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	-	-
	1.3 นำผลการประเมินของทุกหน่วยงาน เข้าประชุมผู้บริหารของทุกหน่วยงาน เป้าหมาย ตามที่ กฟภ. กำหนด	กฟภ.2, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน ตรวจประเมินฯ	-	-
แผนงานที่ 2 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	- จัดกิจกรรมที่สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามที่ กฟภ.กำหนด เป้าหมาย ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เข้าร่วมกิจกรรม กฟช. ละ 350 คน (กฟช. และ กฟฟ. ในสังกัด) *หมายเหตุ : รูปแบบกิจกรรม NEW Normal/ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	กฟภ.2+กฟจ.ขบ. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช.	ม.ค.-ธ.ค.2565	- -	(3) 0.035 (กกท. จัดสรรงบประมาณให้)	0.035

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 งานปรับปรุงและจัดระเบียบสายสื่อสาร	3.1 ดำเนินการติดตั้งและจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามแผนงานการจัดระเบียบสายสื่อสารระยะที่ 2 ปี 2564 (อนุมัติ ผวก ลว. 20 ส.ค.64 เลขที่ ผอก.ภ2) 502/2564 ลว. 17 ส.ค.64) และตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ธท)1581/2564 ลว. 30 มิ.ย.2564 เป้าหมาย จำนวน 104 เส้นทาง ระยะทาง 211.47 กม. (เมื่อได้รับงบประมาณแล้ว) หมายเหตุ -ผู้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารเป็นเจ้าของสายสื่อสารจากหน่วยงานภายนอก -การดำเนินงานจะเริ่มเมื่อได้รับงบประมาณ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทำใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผกป.	(1) 33.229 (กฟภ. จัดสรรงบประมาณให้)	
	3.2 ปรับปรุงข้อมูลตามผลดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าตามข้อ 3.1 ในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามการดำเนินงานข้อ 3.1	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทำใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผกป.	-	-
	3.3 ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าที่มีการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของการย้ายแนวเสาไฟฟ้าทุกต้นที่มีสายสื่อสารพาดผ่าน (ที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ) ทั้งนี้ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณจาก กธส.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทำใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผกป.	-	-
แผนงานที่ 4 สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.	- ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และประเมินผลโครงการตามที่ ผสส. กำหนด เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 4 หรือตามจำนวนที่ ผสส. กำหนด	กฟฟ. ที่ดำเนินการด้าน CSR	ม.ค.-ธ.ค.2565	- -	(3) 0.010 (ผสส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 การพัฒนาการดำเนินงานด้าน CSR เพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ชุมชน) ***โครงการต่อเนื่อง ปี 2565-2567 ตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญปี 2564	- ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ ปี 2564 กฟภ.2 : โครงการพัฒนาคลองแสนแสบ อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา จำนวน 3 จุด ได้แก่ 1 บริเวณชุมชนตลาดเก่า บางน้ำเปรี้ยว ม.5 ม.6 ต.โพรงอากาศ 2 บริเวณลานกีฬา ณ ที่ว่าการอำเภอบางน้ำเปรี้ยว 3 บริเวณห้องศูนย์การเรียนรู้โรงเรียน วัดไผ่ดำ เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานการวิเคราะห์ผล/สรุปปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ภายใน 5 ต.ค. 65) และรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส (ภายในวันที่ 25 หลังสิ้นไตรมาส)	กฟจ.ฉช. กฟอ.บ.น.ป.	ม.ค.-ธ.ค.2565	- - -	(3) 0.200 (ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.200
แผนงานที่ 6 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กฟข.ละ 1 ชุมชน	6.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่เด็กอาชีวศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า กับสถาบันการศึกษานักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (สอศ.) การใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น อบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัย เป้าหมาย จำนวน กฟข.ละ 1 แห่ง ๆ ละ 50 คน 6.2 นำพนักงานและลูกจ้างของ กฟภ.นักศึกษา รวมทั้งช่างไฟฟ้าจิตอาสาจากโครงการ 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า และนักศึกษาที่ผ่านการอบรมฯ เข้าร่วมปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในครัวเรือน ขึ้นพื้นฐานและการติดตั้งเครื่องตัดไฟรั่ว (RCD) พร้อมอบรมให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ถูกต้อง และปลอดภัยให้กับพื้นที่สาธารณสุขประโยชน์ เป้าหมาย กฟข. ละ 15 แห่ง (ประกอบด้วย วัด โรงพยาบาล โรงเรียน อย่างละ 5 แห่ง)	กฟจ.ตร. กฟจ.ตร.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	- -	(3) 0.261 (ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.2610

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	6.3 กิจกรรม PEA ประชาสัมพันธ์ระบบไฟมั่นคง <u>เป้าหมาย</u> - อบรมให้ความรู้ประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ปกครอง ส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) จำนวน 100 คน - อาสาสมัครมีการแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องอย่างน้อยคนละ 1-2 เหตุการณ์	กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.2564	-	(3) 0.045 (ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.045
	6.4 กิจกรรมบันทึกนักประหยัดตัวน้อย <u>เป้าหมาย</u> - จัดอบรมให้ความรู้นักเรียนเรื่องการใชไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ประหยัด และปลอดภัย จำนวน 50 คน - นักเรียนประหยัดพลังงานลดลงร้อยละ 5 หลังจากเข้าร่วมโครงการ - นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการใชไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ประหยัด และปลอดภัย หลังเข้ารับการอบรม อย่างน้อยร้อยละ 80	กฟอ.บณป.	ม.ค.-ธ.ค.2565	-	(3) 0.044 (ผลส. จัดสรรงบประมาณให้)	0.044
<u>แผนงานที่ 7</u> งานโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	7.1 จัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจการดำเนินงานตาม มาตรฐานของสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการภายในไตรมาส 1/2565 -กฟฟ.ที่สมัครใหม่จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ กฟส.ลสง., กฟส.ชล., กฟส.ทม., กฟส.กจ., กฟส.สช.	กฟส.ลสง. กฟส.ทม. กฟส.ชล. กฟส.กจ. กฟส.สช.	ม.ค.-มี.ค.2565	คณะทำงาน กฟส.อ.ทม.		
	7.2 ดำเนินการตามมาตรฐานของโครงการสำนักงานสีเขียว เพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมิน <u>เป้าหมาย</u> ได้รับการรับรองครบถ้วนทุกหน่วยงานตามแผน -กฟฟ.ที่สมัครใหม่จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ กฟส.ลสง., กฟส.ชล., กฟส.ทม., กฟส.กจ., กฟส.สช.	กฟส.ลสง. กฟส.ทม. กฟส.ชล. กฟส.กจ. กฟส.สช.	เม.ย.-ธ.ค.2565	คณะทำงาน กฟส.อ.ทม.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	7.3 ดำเนินการรักษามาตรฐานตามเกณฑ์การประเมิน โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) <u>เป้าหมาย</u> มีการตรวจประเมินเพื่อรักษามาตรฐานครบถ้วน ทุกหน่วยงานตามแผน -กฟฟ.ที่ผ่านการรับรอง จำนวน 22 แห่ง สำนักงานเขต กฟก.2 , กฟจ.ชบ., รย., ฉช., จบ., ตร., กฟฟ.มพย., บส., จท., บึง , กฟอ.พนท., บคย., สอศ., ศรช., กล., บรบ., บปก., พลค., ปลด.,พน. บฉ., กฟส.นยอ. -แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตรวจประเมิน รักษามาตรฐาน -กำหนดแผนการดำเนินงานตรวจประเมินรักษา มาตรฐาน -สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2565	-		
	7.4 ดำเนินโครงการสนับสนุนลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme:LESS) <u>เป้าหมาย</u> -ทุก กฟฟ.ที่กำหนดเข้าร่วมโครงการ ต้องจัดส่ง ข้อมูลรายงานการใช้ก๊าซเรือนกระจกเป็นประจำ ทุกไตรมาส	กฟก.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2565	-		

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

-

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 3.72
- 30,194 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ส่วนกลาง
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ส่วนภูมิภาค

7. เป้าหมาย

- รอค่าเป้าหมาย
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟผ.2 ค่าเป้าหมาย 25.20 เท่า	กบญ. กฟฟ ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.	-	-
แผนงานที่ 2 งานประมวลผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA)	- คำนวณและรายงานกำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี (EBITDA) เป้าหมาย รายงานผลพร้อมบทวิเคราะห์ทุกเดือน และเป้าหมายไม่น้อยกว่าระดับ 5 กฟผ.2 ค่าเป้าหมาย 12,937 ล้านบาท	กบญ. กฟฟ ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.1 จัดทำสัญญาซื้อขายของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ ของปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> มีสัญญาซื้อขายครบถ้วนทุกราย ร้อยละ 100 (หากมีความจำเป็นต้องจ่ายไฟ จะต้องทำหนังสือขออนุมัติ ผชก. เป็นรายๆไป	กชข. กฟฟ ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.	-	-
	3.2 จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน -รายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำหลักประกันการใช้ไฟฟ้าครบทุกราย ร้อยละ 100	กชข. กฟฟ ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.	-	-
	3.3 ติดตามหนี้ราชการก่อนเดือน ต.ค. 2564 ให้มีการชำระเงิน ภายในอายุความ <u>เป้าหมาย</u> - ไม่มีหนี้เกิน 1 ปี - หากหนี้เกิน 1 ปี ต้องมีหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก.	กชข. กฟฟ ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ต.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.	-	-
	3.4 เร่งรัดการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและตั้งหนี้กรณีละเมิดประเภทเอกชน รายใหญ่และเอกชนรายย่อย 3.4.1 เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดภายในระยะเวลาตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด หากไม่สามารถเก็บค่าปรับได้ ภายใน 30 วัน นับแต่วันตั้งหนี้ ต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. เพื่อดำเนินคดี <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100	กชข. กฟฟ ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.,ผบต.	-	-
	3.4.2 อนุมัติปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 และต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 เดือนนับถัดจากเดือนที่ตั้งหนี้ค่าละเมิดในระบบ SAP (ยกเว้น อยู่ระหว่างเจรจาต่อรองหรือดำเนินการตามกฎหมาย) 3.4.3 กชข. รายงานรายการอยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บ ค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผล ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป		ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง. ผบง.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	3.5 เร่งรัดจัดเก็บค่าละเมิดพาดสายสื่อสารที่ตั้งหนี้ ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 * หมายเหตุ หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ กฟพ. รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้ ผกม.กอก. ดำเนินการต่อไป 3.6 กรณีที่ผู้ละเมิดไม่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้ดำเนินคดี ภายใน 1 ปี นับจากวันตั้งหนี้ ให้ครบถ้วนทุกราย <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วนร้อยละ 100 3.7 ดำเนินการตามมาตรการติดตามเร่งรัดจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยตามอนุมัติ รพค.(ภ3) ลงวันที่ 30 พ.ย. 2563 ต่อท้ายหนังสือที่ ก.2 ฝบพ. 35087/2563 ลว. 30 ต.ค.2563 3.7.1 กฟพ.ชั้น 1-3 และ กฟส. แต่งตั้งคณะทำงานติดตามหนี้และรายงานแก่ กชช. <u>เป้าหมาย</u> แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.7.2 คณะทำงาน ติดตามหนี้ที่มีหนี้ค้างจำนวนปีตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป และรายงานความคืบหน้าการติดตามในระบบ ETSx <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป 3.7.3 กชช. จัดทำ สรุปรณค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระของลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประเภทเอกชนรายใหญ่และเอกชนรายย่อยเสนอตามลำดับชั้นและแจ้งคณะทำงานติดตามหนี้ในสังกัดฯ ดำเนินการ <u>เป้าหมาย</u> ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน	กชช. กฟพ ชั้น 1-3 กฟส.ทำใหม่ กอก. กฟพ ชั้น 1-3 กฟส.ทำใหม่ กชช. กฟพ ชั้น 1-3 กฟส.ทำใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค. 2565 พ.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.,ผกป. ผบง.,ผกป. ผบง. ผบง. ผบง.	- - - - -	- - - - -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 4 เร่งรัดเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	3.8 จัดเก็บค่าไฟฟ้าค้างชำระ สถานะวันที่ 31 ส.ค. 2564 3.8.1 ประเภทเอกชนรายย่อย <u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 616.277 ล้านบาท กฟก.2 588.481 ล้านบาท กฟก.3 507.521 ล้านบาท (มูลหนี้ของลูกหนี้ที่ผ่อนชำระ ดำเนินคดี หรือด้อยกระแสไฟฟ้าสามารถนำมาเป็นผลการดำเนินงานได้) 3.8.2 ประเภทเอกชนรายใหญ่ <u>เป้าหมาย</u> กฟก.1 151.802 ล้านบาท กฟก.2 216.036 ล้านบาท กฟก.3 248.697 ล้านบาท	กชข. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.ทำใหม่	ม.ค.-ก.ย.2565	ผบง.	-	-
	ม.ค.-ก.ย.2565		ผบง.	-	-	
	4.1 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ปี 2565 จากการสำรวจการพาดสายสื่อสารในไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2564 ให้ครบถ้วน (ตามยอดแจ้งหนี้ของ กบส.) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บหนี้ค่าพาดสายสื่อสารให้ครบถ้วนภายในเดือน เม.ย. 2565 (ยกเว้น กรณีมีอนุมัติให้ผ่อนชำระ) - กรณีเก็บค่าพาดสายไม่ได้ให้ติดตามทวงถามเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ครบถ้วนทุกราย ภายในไตรมาสที่ 2 - กรณีจัดเก็บรายได้ไม่ครบถ้วนต้องส่งเรื่องให้แผนกกฎหมาย ประจำ กฟข. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีภายในไตรมาสที่ 3	กชข. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.ทำใหม่	ม.ค.-ก.ย.2565	ผบง.,ผกบ.	-	-
			ม.ค.-เม.ย.2565			
			เม.ย.-มิ.ย.2565			
		ก.ค.-ก.ย.2565				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	4.2 เร่งรัดจัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างปี 2565 (ค่าสมทบการก่อสร้าง, ค่าบริการฯ รายปี) <u>เป้าหมาย</u> - จัดเก็บค่าพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ระหว่างปี 2565 ภายใน 45 วัน หลังจากตั้งหนี้ในระบบ SAP จากยอดในระบบ TAMS - หลังจากวันครบกำหนด (45 วัน) หากไม่สามารถจัดเก็บได้ให้ติดตาม ทวงถามให้ชำระครบถ้วนทุกราย ไม่เกิน 15 วัน - กรณีไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้หลังจากมีการทวงถาม ให้ส่งเรื่องให้ ผกม.กอก. เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายทุกราย ภายใน 15 วัน 4.3 สำรองการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงิน ค่าพาดสายสื่อสารปี 2566 <u>เป้าหมาย</u> ครบทุกต้น ร้อยละ 100 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้ 4.3.1 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รวบรวมเอกสารและทำหนังสือถึง ผู้ประกอบการเพื่อแจ้งกำหนดการตรวจนับเสาไฟฟ้าสำหรับใช้เป็นข้อมูล เรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2566 4.3.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำข้อมูลการพาดสายสื่อสาร และนำไป ตรวจนับร่วมกับผู้ประกอบการในพื้นที่ พร้อมลงนามตามแบบฟอร์มที่ กำหนด และจัดส่งให้ กบล.(ก2) 4.3.3 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการเปิดใบสั่งงานการตรวจนับเสา ไฟฟ้าและทำ Time confirm ในระบบ SAP 4.3.4 กบล.(ก2) รวบรวม และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการ พาดสายสื่อสารของแต่ละ กฟฟ. เพื่อดำเนินการเรียกเก็บค่าบริการพาด สายสื่อสารประจำปี 2566	กชข. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.ทำใหม่ กบล. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.ทำใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ก.ย.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ต.ค.-ธ.ค.2565	ผบง.,ผกป. ผกป.	- -	- -

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณงานหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 5 ประสิทธิภาพการปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษาตามอนุมัติ ผวก. ลว. 25 มี.ค. 2564 (หนังสือที่ กธส. (กธ) 311/2564 ลว. 7 มี.ค. 2564)	- เร่งรัดปิดใบสั่งงานให้บริการธุรกิจเสริมงานบำรุงรักษา (กลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา WMS-ZW03) เป้าหมาย ร้อยละ 95 ของจำนวนใบคำร้องทั้งหมดที่มีการรับรู้รายได้ *หมายเหตุ : การเร่งรัดปิดงานก่อสร้างค่างานตามแผนการปิดงาน ปี 2565 อยู่ในลำดับขั้นความสำเร็จของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ด้าน Network	กบญ. กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผกป.,ผบต.	-	-
แผนงานที่ 6 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	6.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานทั้งหมด เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4 กฟก.1 รอค่าเป้าหมาย กฟก.2 รอค่าเป้าหมาย กฟก.3 รอค่าเป้าหมาย 6.2 การบริหารค่าใช้จ่ายตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท (CPI-X) เป้าหมาย ได้คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 5 ซึ่งเกณฑ์ประเมินระดับ 5 มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามมาตรการควบคุม 7 ประเภท ไม่เกินร้อยละ 92	กชช. กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่ กชช. กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบง. ผบง.	- -	- -

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า : กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
: กลุ่มภาครัฐ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ)
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)
- สัดส่วนประเภทการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด
- การทบทวน/ปรับปรุง SLA ของกระบวนการให้บริการ
- Net Promotor Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ.

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4788
- ระดับ 4.4756
- ระดับ 4.4671
- ระดับ 4.4939
- ระดับ 4.4234
- ร้อยละ 100
- ร้อยละ 50
- 2 กระบวนการ
- ร้อยละ 40

7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 50

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	1.1 เตรียมความพร้อมก่อนการปิด PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 7 แห่ง - กฟฟ. ที่มี PEA Shop ดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนการปิด PEA Shop ตามหลักเกณฑ์ ที่ กฟผ. กำหนดและสรุปรายงานให้ กฟช. ทราบ - กฟผ.2 รายงานผลการดำเนินงาน ให้ ผอ.ก(ก3) ทราบทุกไตรมาส - ผอ.ก(ก3) รายงานให้ ผลต. ทราบ * ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 26 พ.ย. 2564 (หนังสือเลขที่ ผลต.449/2564 ลว. 16 พ.ย. 2564) 1.2 ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนงาน <u>เป้าหมาย</u> ปิด PEA Shop ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของ PEA Shop ทั้งหมด จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 100)	กฟฟ.มพย. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช. กฟอ.บรบ. กฟฟ.บส.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบญ.(ก2)	-	-
<u>แผนงานที่ 2</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 20 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - กฟผ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผลต. และ ผอ.ก(ก3) ภายใน 20 วัน ของเดือนถัดไป	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 1.1 กฟส.ท่าใหม่	ก.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	กบญ.(ก2) ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 3 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอภ.(ก3) 261/2563) - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 15 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ฉช. กฟส.ฉช. กฟส.บปก. กฟส.คลจ. กฟส.บสน.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบส.(ก2)	-	-
แผนงานที่ 4 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) 4.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 4.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 4.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า (ตามแผนงานร้อยละ 100) โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 106 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 272 ราย (ร้อยละ 100)	กฟส.ท่าใหม่ กฟส.ท่าใหม่ กฟส.ท่าใหม่	ม.ค. 2565 ม.ค.-ธ.ค. 2565 ม.ค.-ธ.ค. 2565	ผบต. ผบต. ผบต.	- - (2) 4.593	- - 4.593

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 4.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค. 2565	ผบต.	-	-
	4.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค. 2565	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	4.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค. 2565	ผบต.	(2) 0.416	0.416
	4.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 23 กฟฟ.	กฟส.ท่าใหม่	เม.ย.-ธ.ค.2565	ผบต.	(2) 2.200	2.200
	4.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรม นันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้งาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 5</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานสรุปผลรายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2)	-	-
	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟฟ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2), กรท.(ก2)	(2) 0.016	0.016

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.1.2 กบล. ดำเนินการสุม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 5.1.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 276 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 276 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 92 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) *หมายเหตุ : กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุมรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2)	(2) 0.010	0.010

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	5.1.3 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 4.4788 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กฟพ.(สพ)13/2564 ลว. 8 ม.ค. 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box)	กฟส.ท่าใหม่	เม.ย.-ธ.ค.2565	ผบต.ผบง.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กชข.(ก2)	ม.ค.-ก.พ.2565	กชข.(ก2)	-	-
	6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2563-2564 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.(ก2)	ม.ค.-ก.พ.2565	กบล.(ก2)	-	-
	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1	กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบต.	-	-

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
<u>แผนงานที่ 8</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการซื้อร้องเรียน	7.2 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเดินทางเศรษฐกิจ <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น 27 วันปฏิทิน - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก. (ก3) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รพก.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564 หนังสือเลขที่ ก.2กบล.(บธ.)1965/2564 ลว. 31 ส.ค. 2564)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-มี.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2)	-	-
	8.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการซื้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดซื้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ซื้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดซื้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ซื้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดซื้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ซื้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดซื้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ซื้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดซื้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ซื้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดซื้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ซื้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดซื้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ซื้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดซื้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผบต.	-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
	(ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 8.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก. (ก3) - สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ใน ภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-มี.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) กบล.(ก2) ผบต.	- - -	- - -

4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- រ៉ូយតេ 100

36

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	หน่วยงานดำเนินการ	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	1.5 สำหรับระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงดันอย่างน้อยร้อยละ 33 เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS2000) 1.5.1 จัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ภายในเดือน มี.ค. 2565 1.5.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้า จากข้อ 1.5.1 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลไตรมาส 2-4 1.6 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 1.6.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 7,035 เครื่อง 1.6.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 2,734 เครื่อง 1.7 งานซ่อมหม้อแปลงชำรุดเพื่อสำรองคงคลังใช้งานปรับปรุงระบบจำหน่ายและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 1.7.1 ซ่อมแซมหม้อแปลงชดลวดชำรุด <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 50 เครื่อง 1.7.2 ซ่อมแซมหม้อแปลงชำรุดเล็กน้อย <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟภ.2 จำนวน 150 เครื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-มี.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	กบข.(ก2) กบข.(ก2) ผกบ ผกบ กบส.(ก2) กบส.(ก2)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากล
เพื่อสร้างความยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- DT2 พัฒนาศักยภาพด้าน Cyber Security และ
การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล
- ความสำเร็จของงานพัฒนาความสามารถในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (SOC)

4. เป้าหมาย

- ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO 27001
- คู่มือ Cyber Incident response Security Playbook, แนวทางการยกระดับการดำเนินงานและความสามารถของศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (SOC) ในอนาคต (Roadmap), รายงานผลการทำ Table Top Exercise (ร้อยละ 100)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- DT2 พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security และ
การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษา
ความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล

7. เป้าหมาย

- ได้รับการรับรองตาม
มาตรฐานสากล ISO 27001

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	12. หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) งบอื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	- การดำเนินงานตามแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล (1) ปฏิบัติงานด้านระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัลตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 27001 (2) เตรียมความพร้อมรับการตรวจสอบ เป้าหมาย กรท.(ก2) ดำเนินการ และรายงานผลทุกไตรมาส	กรท. กพฟ. ชั้น 1-3 กฟส.ท่าใหม่	ม.ค.-ธ.ค.2564	ทุกแผนก	-	-