

และทิศทางของ PEA Portfolio

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

30,194 ล้านบาท

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค

รอกำเป้าหมาย

[illegible]

ด้านเป้าหมาย (Goal)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์													
1. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง(AUC) ไม่นับรวมกรณีต่างๆ ดังนี้ 1.) งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่ฯ 2.) งานหมู่บ้าน/ที่ดินจัดสรร 3.) งานทรัพย์สินสินผู้ใช้ไฟ (C02.2) 4.) งานที่อยู่ในสถานะยกเลิกงาน (E2) 5.) งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ใช้ไฟ (C5) 6.) งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6) 7.) งานที่มีสถานะหยุดงานสาเหตุจาก กฟภ. (C4)	ร้อยละความสำเร็จ = $\frac{\text{มูลค่างานที่ปิดบัญชีสินทรัพย์สิน/มูลค่างานทั้งหมด} \times 100}{\text{การปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC)}}$ 1.2 จบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก 8) 1.2.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 100										ผบส.กบญ., ผกป.กฟส. ในสังกัด		
		กฟภ.ชน.	100.00%	50.00%	100.00%	75.00%	100.00%						
		กฟส.มน	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
		กฟส.หค.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
		กฟส.สคป.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
		กฟส.วสง.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
	1.2.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 100										ผบส.กบญ., ผกป.กฟส. ในสังกัด		
		กฟภ.ชน.	100.00%	50.00%	100.00%	75.00%	100.00%						
		กฟส.มน	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
		กฟส.หค.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
		กฟส.สคป.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
		กฟส.วสง.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							

ด้านเป้าหมาย (Goal)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์													
	1.2.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 80		20.00%		40.00%		60.00%		80.00%		ผบส.กบญ.	ผกส.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	50.00%		60.00%		70.00%		80.00%					
	กฟส.มน	50.00%		60.00%		70.00%		80.00%					
	กฟส.หค.	50.00%		60.00%		70.00%		80.00%					
	กฟส.สคบ.	50.00%		60.00%		70.00%		80.00%					
	กฟส.วสง.	50.00%		60.00%		70.00%		80.00%					
	1.2.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 60		10.00%		20.00%		40.00%		60.00%		ผบส.กบญ.	ผกส.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	20.00%		30.00%		50.00%		60.00%					
	กฟส.มน	20.00%		30.00%		50.00%		60.00%					
	กฟส.หค.	20.00%		30.00%		50.00%		60.00%					
	กฟส.สคบ.	20.00%		30.00%		50.00%		60.00%					
	กฟส.วสง.	20.00%		30.00%		50.00%		60.00%					
	1.3 งบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8) 1.3.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 100		25.00%		50.00%		75.00%		100.00%		ผบส.กบญ.,	ผกส., ผบป., , ผมต.ชน., ผกป., ผบต.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%					
	กฟส.มน	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%					
	กฟส.หค.	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%					
	กฟส.สคบ.	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%					
	กฟส.วสง.	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%					

[illegible]

ด้านเป้าหมาย (Goal)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์													
	1.3.4 ปี 2565 (หน้าหลัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 50	10.00%		20.00%		40.00%		50.00%			ผบส.กบญ.,	ผกส., ผปบ., , ผมต.ชน., ผกป., ผบต.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	10.00%		20.00%		40.00%		50.00%					
	กฟส.มน	10.00%		20.00%		40.00%		50.00%					
	กฟส.หค.	10.00%		20.00%		40.00%		50.00%					
	กฟส.สคบ.	10.00%		20.00%		40.00%		50.00%					
	กฟส.วสจ.	10.00%		20.00%		40.00%		50.00%					
	1.4 งบโครงการ (P) (หน้าหลัก 4) 1.4.1 ก่อนปี 2563 (หน้าหลัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 100	25.00%		50.00%		75.00%		100.00%			ผบส.กบญ.,	ผกส., ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	25.00%		50.00%		75.00%		100.00%					
	กฟส.มน	25.00%		50.00%		75.00%		100.00%					
	กฟส.หค.	25.00%		50.00%		75.00%		100.00%					
	กฟส.สคบ.	25.00%		50.00%		75.00%		100.00%					
	กฟส.วสจ.	25.00%		50.00%		75.00%		100.00%					
	1.4.2 ปี 2563 (หน้าหลัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.3 ร้อยละ 100	20.00%		40.00%		60.00%		100.00%			ผบส.กบญ.,	ผกส., ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	20.00%		40.00%		60.00%		100.00%					
	กฟส.มน	20.00%		40.00%		60.00%		100.00%					
	กฟส.หค.	20.00%		40.00%		60.00%		100.00%					
	กฟส.สคบ.	20.00%		40.00%		60.00%		100.00%					
	กฟส.วสจ.	20.00%		40.00%		60.00%		100.00%					

[illegible]

[illegible]

ด้านเป้าหมาย (Goal)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมรายหน่วยงานประจำปี 2565													
2.ประสิทธิภาพในการควบคุม ต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ กำไรที่เหมาะสม สำหรับงาน ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ C02.2 <u>ยกเว้น งานที่ส่วนกลาง</u>	2.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่ เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริมก่อสร้างระบบ ไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก.กธส.(กธ.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.3 ร้อยละ 26	26.00%		26.00%		26.00%		26.00%			ผบค., ผบป. , ผกส.ชน., ผบต., ผกป. , ผบง.กฟส. ในสังกัด		
	กฟจ.ชน.	26.00%		26.00%		26.00%		26.00%					
	กฟส.มน	26.00%		26.00%		26.00%		26.00%					
	กฟส.หค.	26.00%		26.00%		26.00%		26.00%					
	กฟส.สคบ.	26.00%		26.00%		26.00%		26.00%					
	กฟส.วสง.	26.00%		26.00%		26.00%		26.00%					
3.ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่ง งานของใบสั่งงาน WMS สำหรับ งานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และ บำรุงรักษา	3.1 การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการ ให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กธส. (กธ.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64) น.3 ร้อยละ 95	95.00%		95.00%		95.00%		95.00%			ผบค., ผปบ.ชน., ผบต., ผกป.กฟส. ในสังกัด		
	กฟจ.ชน.	95.00%		95.00%		95.00%		95.00%					
	กฟส.มน	95.00%		95.00%		95.00%		95.00%					
	กฟส.หค.	95.00%		95.00%		95.00%		95.00%					
	กฟส.สคบ.	95.00%		95.00%		95.00%		95.00%					
	กฟส.วสง.	95.00%		95.00%		95.00%		95.00%					

หมายเหตุ *ในปี 2565 หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเวียนหนังสือชี้แจงค่าเป้าหมายประจำปี 2565 มา ทางคณะทำงานฯ จะมีการทบทวนเป้าหมายอีกครั้ง

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (บทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO 2 ระบุหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

และสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า

และทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

S6 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านลูกค้า (Customer)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

กลุ่มภาครัฐ

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน

PEA Shop ทั้งหมด

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟภ.

- สัดส่วนประเภทการให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์

- ร้อยละของลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ต่อลูกค้า High Value

- ความพึงพอใจกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.4718

ระดับ 4.4674

ระดับ 4.4561

ระดับ 4.4919

ร้อยละ 50

ร้อยละ 40

ร้อยละ 100

ร้อยละ 70

ระดับ 4.4234

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

S6 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

กลุ่มภาครัฐ

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน

PEA Shop ทั้งหมด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.4718

ระดับ 4.4674

ระดับ 4.4561

ระดับ 4.4919

ร้อยละ 50

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2565 (SCM3.1)													
1. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อ รักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	1.1 รวบรวม/บทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ												
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง												
	กฟน.3 1 ครั้ง	1		-		-		-					
	กฟจ.ชน.	1		-		-		-					
	กฟส.มน	1		-		-		-					
	กฟส.ทค.	1		-		-		-					
	กฟส.สคบ.	1		-		-		-					
กฟส.วสง.	1		-		-		-						
											ผลส.กบส.	ผบค.ชน., ผบค.กฟส. ในสังกัด	

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)													
	1.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟผ.3 ปีละ 1 ครั้ง												
		1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟจ.ชน.	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.มน	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.หค.	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.สคบ.	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.วสง.	1	-	-	-	-	-	-	-				
	1.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟผ.3 ปีละ 1 ครั้ง												
		1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟจ.ชน.	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.มน	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.หค.	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.สคบ.	1	-	-	-	-	-	-	-				
	กฟส.วสง.	1	-	-	-	-	-	-	-				

ด้านลูกค้า (Customer)														
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง	
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน					
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)														
	1.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้า รายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟผ.3 ปีละ 1 ครั้ง	1		-		-		-			ผลส.กบล.	ผบค.ชน., ผบต.กฟส. ในสังกัด		
	กฟจ.ชน.	1		-		-		-						
	กฟส.มน	1		-		-		-						
	กฟส.ทค.	1		-		-		-						
	กฟส.สคบ.	1		-		-		-						
	กฟส.วสจ.	1		-		-		-						
	1.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยงของ ลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กฟผ.3 100%											ผลส.กบล.		ผบค.ชน., ผบต.กฟส. ในสังกัด
	กฟจ.ชน.	100%		100%		100%		100%						
	กฟส.มน	100%		100%		100%		100%						
	กฟส.ทค.	100%		100%		100%		100%						
	กฟส.สคบ.	100%		100%		100%		100%						
	กฟส.วสจ.	100%		100%		100%		100%						

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)													
	1.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบสารสนเทศภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กฟผ.3 100%		100%		100%		100%		100%				
	กฟจ.ชน.	100%		100%		100%		100%					
	กฟส.มน	100%		100%		100%		100%				ผบค.ชน., ผบต.กฟส. ในสังกัด	
	กฟส.ทค.	100%		100%		100%		100%					
	กฟส.สคบ.	100%		100%		100%		100%					
	กฟส.วสง.	100%		100%		100%		100%					
	1.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กฟผ.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง		1		1		1		1				
	กฟจ.ชน.	1		1		1		1					
	กฟส.มน	1		1		1		1				ผบค.ชน., ผบต.กฟส. ในสังกัด	
	กฟส.ทค.	1		1		1		1			ผลส.กบล.		
	กฟส.สคบ.	1		1		1		1					
	กฟส.วสง.	1		1		1		1					

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)													
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษา ฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	1.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กฟน.3 1 ครั้ง												
	กฟจ.ชน.	-		-		1		-					
	กฟส.มน	-		-		1		-					
	กฟส.ทค.	-		-		1		-					
	กฟส.สคบ.	-		-		1		-					
	กฟส.วสง.	-		-		1		-					
											ผลส.กบล.	ผบค.ชน., ผบต.กฟส. ในสังกัด	

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	ค่าชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2565 (SCM3.1)													
	1.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.3 1 ครั้ง	-		-		1		-			ผลส.กบส.	ผบค.ชน., ผบต.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	-		-		1		-					
	กฟส.มน	-		-		1		-					
	กฟส.หค.	-		-		1		-					
	กฟส.สคบ.	-		-		1		-					
	กฟส.วสง.	-		-		1		-					
	1.10 การเขียนเขียนลูกค้าและบันทึกผลการเขียนเขียนลูกค้า ลงในโปรแกรม CRM Plus 1.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.3 312 ราย	78		78		78		78			ผลส.กบส.	ผบค.ชน., ผบต.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	4		4		4		4					
	กฟส.มน	2		2		2		2					
	กฟส.หค.	2		2		2		2					
	กฟส.สคบ.	2		2		2		2					
	กฟส.วสง.	2		2		2		2					

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)													
	1.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H)												
	เป้าหมาย												
	กฟน.3 68 ราย	17		17		17		17					
	กฟจ.ชน.	1		1		1		1					
	กฟส.มน	-		-		1		1					
	กฟส.ทค.	-		-		1		1					
	กฟส.สคบ.	-		-		1		1					
	กฟส.วสจ.	-		-		1		1					
	1.11 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล												
	การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus												
	เป้าหมาย												
	กฟจ.ชน.	6		6		6		6					
	กฟส.มน	3		3		3		3					
	กฟส.ทค.	3		3		3		3					
	กฟส.สคบ.	3		3		3		3					
	กฟส.วสจ.	3		3		3		3					
	1.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่												
	เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน)												
	กฟน.3 9 แห่ง	-		-		9		-					
	กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด	-		-		1		-					

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)													
2. แผนงานนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	2.1 ขยายผลการใช้งานระบบ Digital CRM ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย รอ ผลต. กำหนด กฟน.3 รอ ผลต. กำหนด กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด										กฟน.3	กฟจ.ชน. กฟส.ในสังกัด	
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.2)													
3. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	3.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญในเชิงลึก เป้าหมาย รอ ผลต. กำหนด กฟน.3 รอ ผลต. กำหนด กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด										กฟน.3	กฟจ.ชน. กฟส.ในสังกัด	
	3.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รอ ผลต. กำหนด กฟน.3 รอ ผลต. กำหนด กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด										กฟน.3	กฟจ.ชน. กฟส.ในสังกัด	
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565													
4. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	4.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ เป้าหมาย กฟน.3 80%ของคำร้องทั้งหมด กฟจ.ชน. กฟส.มน กฟส.ทค. กฟส.สคบ. กฟส.วสง.	80% 80% 80% 80% 80% 80%		80% 80% 80% 80% 80% 80%		80% 80% 80% 80% 80% 80%		80% 80% 80% 80% 80% 80%			ผบธ.กบส.	ผบค.ชน. ผมต.ชน. ผบต.กฟส. ในสังกัด	

ด้านลูกค้า (Customer)														
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง	
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน					
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565														
	4.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาด มิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ เป้าหมาย กฟน.3 80%ของคำร้องทั้งหมด กฟจ.ชน. 80% กฟส.มน 80% กฟส.ทค. 80% กฟส.สคบ. 80% กฟส.วสจ. 80%	80%		80%		80%		80%			ผบธ.กบล.	ผบค.ชน. ผมต.ชน. ผบต.กฟส. ในสังกัด		
5. แผนงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า	5.1 กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อให้ตอบสนองความ ต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กฟน.3 1 ครั้ง กฟจ.ชน. 1 กฟส.มน 1 กฟส.ทค. 1 กฟส.สคบ. 1 กฟส.วสจ. 1	1		-		-		-			ผบธ.กบล.	ผบค.ชน. ผมต.ชน. ผบต.กฟส. ในสังกัด		

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565													
	5.2 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2565) กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟจ.ชน. กฟส.มน กฟส.ทค. กฟส.สคบ. กฟส.วสง.	- - - - -	 1 1 1 1 1	 1 1 1 1 1	 								

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565													
	6.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.3 90%												
	กฟพ.ชน.	90%		90%		90%		90%					
	กฟส.มณ.	90%		90%		90%		90%					
	กฟส.หค.	90%		90%		90%		90%					
	กฟส.สคบ.	90%		90%		90%		90%					
	กฟส.วสง.	90%		90%		90%		90%					

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565													
	6.4 การจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมถึงมีการถ่ายทอดแผนงาน/ แนวทางดังกล่าว ไปสู่ระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กพ.น.3 1 ครั้ง (กพ.น.3 ดำเนินการ) กพ.จ.ชน. กพ.ส.มน กพ.ส.ทค. กพ.ส.สคบ. กพ.ส.วสจ.	1 1 1 1 1		- - - - -		- - - - -		- - - - -			ผลส.กบ.ล.	ผบค.ชน. ผมต.ชน. ผบต.กพ.ส. ในสังกัด	
	6.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน พฤศจิกายน 2565) กพ.น.3 1 ครั้ง (กพ.น.3 ดำเนินการ) กพ.จ.ชน. กพ.ส.มน กพ.ส.ทค. กพ.ส.สคบ. กพ.ส.วสจ.	- - - - -	-	- - - - -		- - - - -		1 1 1 1 1			ผลส.กบ.ล.	ผบค.ชน. ผมต.ชน. ผบต.กพ.ส. ในสังกัด	
	6.6 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS เป้าหมาย 3 เรื่อง (ภายใน 30 กันยายน 2565) กพ.น.3 1 เรื่อง (กพ.น.3 ดำเนินการ) กพ.จ.ชน. กพ.ส.มน กพ.ส.ทค. กพ.ส.สคบ. กพ.ส.วสจ.	- - - - -	-	- - - - -		1 1 1 1 1		- - - - -			ผลส.กบ.ล.	ผบค.ชน. ผมต.ชน. ผบต.กพ.ส. ในสังกัด	

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบูกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
7. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	7.1 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟส/กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร กฟน.3 1 หลักสูตร (กฟน.3 ดำเนินการ กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัดเข้าร่วม) 												

ด้านลูกค้า (Customer)																	
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง				
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน								
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ																	
8. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	8.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับ ข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย 100% กพ.น.3 100%										ผคฟ.กปบ.	ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด					
		100%		100%		100%		100%									
		กฟจ.ชน.	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.มน	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.ทค.	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.สคบ.	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.วสง.	100%	100%		100%		100%									
	8.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS เป้าหมาย 100% กพ.น.3 100%										ผคฟ.กปบ.	ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด					
		100%		100%		100%		100%									
		กฟจ.ชน.	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.มน	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.ทค.	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.สคบ.	100%	100%		100%		100%									
		กฟส.วสง.	100%	100%		100%		100%									
	8.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กพ.น.3 38 แห่ง											ผคฟ.กปบ.	ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด				
		38		38		38		38									
		กฟจ.ชน.	1	1		1		1									
		กฟส.มน	1	1		1		1									
		กฟส.ทค.	1	1		1		1									
		กฟส.สคบ.	1	1		1		1									
		กฟส.วสง.	1	1		1		1									

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
	8.4 ซ้อมเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 เป้าหมาย ลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 กพท.3 มีซ้อมเรียนไม่เกิน 6 เรื่อง กฟจ.ชน. 1 กฟส.มน 1 กฟส.หค. 1 กฟส.สคบ. 1 กฟส.วสง. 1	มีซ้อมเรียนสะสมไม่เกิน 1 เรื่อง		มีซ้อมเรียนสะสมไม่เกิน 2 เรื่อง		มีซ้อมเรียนสะสมไม่เกิน 4 เรื่อง		มีซ้อมเรียนสะสมไม่เกิน 6 เรื่อง			ผคพ.กบป.	ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
9. ประสานงานศูนย์ AMR	9.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีดูข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100% กพท.3 100% กฟจ.ชน. 100% กฟส.มน 100% กฟส.หค. 100% กฟส.สคบ. 100% กฟส.วสง. 100%	100%		100%		100%		100%			ผมม.กบป.	ผมต.ชน.	

ด้านลูกค้า (Customer)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
10. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	10.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบล.)												
	10.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ												
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50												
	กพท.3 ร้อยละ 50	ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า					
		50 %		50 %		50 %		50 %					
	กฟจ.ชน.	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.มน	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.หค.	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.สคบ.	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.วสจ.	50%		50%		50%		50%					
	10.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง												
	เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50												
	กพท.3 ร้อยละ 50	ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า					
		50 %		50 %		50 %		50 %					
	กฟจ.ชน.	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.มน	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.หค.	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.สคบ.	50%		50%		50%		50%					
	กฟส.วสจ.	50%		50%		50%		50%					
	10.2 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทาง การรับชำระอื่น ๆ นอกเหนือจาก ช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และตัวแทนรับชำระเงิน												
	เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด												
	กพท.3 ร้อยละ 70 (กพท.3 เป็นผู้ดำเนินการ)	ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า		ไม่น้อยกว่า					
		70 %		70 %		70 %		70 %					
	กฟจ.ชน.	70%		70%		70%		70%					
	กฟส.มน	70%		70%		70%		70%					
	กฟส.หค.	70%		70%		70%		70%					
	กฟส.สคบ.	70%		70%		70%		70%					
	กฟส.วสจ.	70%		70%		70%		70%					

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565
(ทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

1. วัดลุ่มประสงคฺเชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม

4. เป้าหมาย

- ร่อค่าเป้าหมาย
- 5.4
- 0.51 ครั้ง/ราย/ปี
- 9.35 นาที/ราย/ปี

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟฟ.จตุรรมงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่													
1. OM1.1 แผนงานพัฒนาระดับ โครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid)	1.1 ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า	14,000		6,000		16,000		3,000					
	เป้าหมาย												
	กฟน.3 = 39,000 วงจร กม.												
	กฟจ.ชน.	430		285		430		285					
	กฟส.มน	228.2		-		228		-					
	กฟส.หค.	557		-		557		-					
	กฟส.สคบ.	255.36		-		255		-					
	กฟส.วสจ.	496.39		-		496.39		-					
	1.2 ตัดต้นไม้ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาลที่เป็น ที่ตั้งของ สนจ. กฟฟ. ชั้น 1-3												
	เป้าหมาย												
	กฟน.3 = 13 กิโลเมตร	13		-		-		-					
	หมายเหตุ : จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล												
	เทศบาลละ 1 กม.												
	กฟจ.ชน.	-		-		-		1					

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟฟ.จตุรรมงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่													
	1.3 ติดตั้งฉนวนครอบ เช่น บุชชิงหม้อแปลง Drop กับดัก เสิร์จลาลา ในเขตเทศบาล หรือจุดที่มีความเสี่ยง หรือจาก สถานีไฟฟ้า ถึง รีโคลเซอร์ในระบบจำหน่ายตัวแรก	1,000		1,000		-		-					
	เป้าหมาย กฟน.3 = 2,000 ชิ้น												
	กฟจ.ชน.	100		100		-		-					
	กฟส.มน	-		100		-		-				กบข.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด
	กฟส.ทค.	-		100		-		-					
	กฟส.สคบ.	-		100		-		-					
	กฟส.วสง.	26		26		-		-					
	1.4 ติดตั้ง Snake Guard	1,000		1,000		-		-					
	เป้าหมาย กฟน.3 = 2,000 ชิ้น												
	กฟจ.ชน.	100		100		-		-					
	กฟส.มน	-		100		-		-				กบข.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด
	กฟส.ทค.	-		100		-		-					
	กฟส.สคบ.	-		100		-		-					
	กฟส.วสง.	300		100		199		-					

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟฟ.จตุรรมงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่													
	1.5 ประชุมชี้แจง/ติดตาม แกไขอุปกรณ์ป้องกันทำงานมาก เป้าหมาย กฟน.3 = 4 ครั้ง หมายเหตุ : ไตรมาสละ 1 ครั้ง (กฟน.3 ดำเนินการ กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด เข้าร่วม)		1		1		1		1		กปบ.	ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	1		1		1		1					
	กฟส.มน	1		1		1		1					
	กฟส.ทค.	1		1		1		1					
	กฟส.สคบ.	1		1		1		1					
	กฟส.วสง.	1		1		1		1					
	1.6 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) วัดจากการเปิดใบสั่งงาน (1 กิจกรรม ต่อ 1 ใบสั่งต่อ 1 PEA No.) ระบุประเภทใบสั่ง,รหัสกิจกรรมซ่อม และ คำอธิบายให้ถูกต้อง ดังนี้ ประเภทใบสั่ง ZPM4 / รหัสกิจกรรมซ่อม ZP2 / คำอธิบาย เป้าหมาย กฟน.3 = 6,470 เครื่อง										กบล.	ผปบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	42		42		41		-					
	กฟส.มน	20		30		20		-					
	กฟส.ทค.	140		68		-		-					
	กฟส.สคบ.	20		30		31		-					
	กฟส.วสง.	46		69		68		-					

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟฟ.จุลจวงงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่													
	1.7 บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) วัดจากการเปิดใบสั่งงาน (1 กิจกรรม ต่อ 1 ใบสั่งต่อ 1 PEA No.) ระบุประเภทใบสั่ง,รหัสกิจกรรมซ่อม และคำอธิบายให้ถูกต้อง ดังนี้ ประเภทใบสั่ง ZPM4 / รหัสกิจกรรมซ่อม ZP2 / คำอธิบายเป้าหมาย กฟน.3 = 6,838 เครื่อง												
		กฟจ.ชน.	-		125		-		-				
		กฟส.มน	-		70		-		-				
		กฟส.ทค.	-		52		156		-				
		กฟส.สคบ.	81		-		-		-				
		กฟส.วสจ.	183		-		-		-				
											กบล.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)																
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง			
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน							
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟพ.จตุรรมงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่																
	1.8 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) วัดจากการเปิดใบสั่งงาน (1 กิจกรรม ต่อ 1 ใบสั่งต่อ 1 PEA No.) ระบุประเภทใบสั่ง,รหัสกิจกรรมซ่อม และคำอธิบายให้ถูกต้อง ดังนี้ ประเภทใบสั่ง ZPM4 / รหัสกิจกรรมซ่อม ZP2 / คำอธิบายเป้าหมาย กฟน.3 = 4,518 เครื่อง กฟจ.ชน. 67 กฟส.มน 10 กฟส.ทค. 46 กฟส.สคบ. 20 กฟส.วสจ. 14			66		66		-			กบล.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด				
	1.9 บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) วัดจากการเปิดใบสั่งงาน (1 กิจกรรม ต่อ 1 ใบสั่งต่อ 1 PEA No.) ระบุประเภทใบสั่ง,รหัสกิจกรรมซ่อม และคำอธิบายให้ถูกต้อง ดังนี้ ประเภทใบสั่ง ZPM4 / รหัสกิจกรรมซ่อม ZP2 / คำอธิบายระบุ บร.มป.เทคนิค 3P PEA XX-XXXXXX เป้าหมาย กฟน.3 = 4,994 เครื่อง กฟจ.ชน. - กฟส.มน กฟส.ทค. กฟส.สคบ. 80 กฟส.วสจ. 53			-		199 62 17 - -		51 - -		กบล.			ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด			

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟพ.จตุรวรงาน, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่													
	1.10 การวัดสถิติจำนวนครั้งการทำงานของอุปกรณ์ Circuit Breaker & Recloser (Trip reclose & Trip lock out)เฉพาะระบบจำหน่ายแรงสูง 22-33 kV (เปรียบเทียบกับสถิติในช่วงเวลาเดียวกัน ของปีก่อนหน้า) โดยใช้ข้อมูลจากระบบ OMS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.3 = ลดลง 7% ขึ้นไป กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด	7% 7%		7% 7%		7% 7%		7% 7%			กบข.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส.	
OC1.6 โครงการด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR In Process) ของ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1	1.11 รายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องเป็นบริเวณกว้างและ จ่ายไฟกลับคืน และมีการระบุสาเหตุ เป้าหมาย รายงานครบถ้วน 100% กฟน.3 = 100% กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%			กปป.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	1.12 ติดตามการจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสา ไฟฟ้าของ กฟภ. ในสังกัด ภาค 1 เป้าหมาย ตามนโยบาย ผวก. ปี 2564 น.3 = 63 เส้นทาง กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด	-		32		31		-			กบล.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	1.13 ดำเนินการลงฐานข้อมูลสายสื่อสารในระบบ TAMS ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามโครงการ CSR Inprocess น.3 = 63 เส้นทาง กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด	-		32		31		-			กบล.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC กลยุทธ์ OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง / ตัวชี้วัด ดัชนี SAIFI / SAIDI กฟฟ.จตุรภพ, ดัชนี SAIFI / SAIDI เมืองใหญ่													
	2.2 รายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องฐานข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟน.3 = 100% หมายเหตุ : เพื่อใช้ผลค่าดัชนี SAIFI, SAIDI ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ปี 2565 เป็น Baseline เป้าหมายปี 2566 ต่อไป รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส										กปบ.		
	2.3 รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อระบุอุปกรณ์ทำงาน/สาเหตุ /การแก้ไข เป้าหมาย รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟน.3 = 100% หมายเหตุ : รายงานผลทุกเดือน รายงาน ก1 ทุกไตรมาส										กปบ.		
3. OM2.1 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ	3.1การตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติและรายงานผลการดำเนินการใน APSA เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.3 = 33% ขึ้นไป (หม้อแปลง จำนวน 6,500 ลูก/ปี)	2,080		1,830		1,620		970			กบช.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	50		50		50		-					
	กฟย.สพย.	18		15		15		-					
	กฟส.มน	42		42		42		42					
	กฟส.ทค.	33		34		33		29					
	กฟย.นชม.	15		11		12		15					
	กฟส.สคบ.	25		29		27		27					
	กฟส.วสจ.	21		21		20		22					
	กฟย.นมม.	18		18		18		15					

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC OM2 เกณฑ์วัด ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า/ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนี ฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ													
	3.2 สำรจระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อพิจารณาเปลี่ยนแปลงแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือทั้งไลน์ (MS2000) เป้าหมาย กฟน.3 = 100% (จำนวน 13 งาน) กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด										กบข.	ผบ.ชน., ผกป.กฟส.	
(บันทึกข้อตกลง รผก.ภ1 ข้อ 1.2)	GIS Data Cleansing วิเคราะห์ค้นหาจุดแรงดันทั่วประเทศ โดยใช้ Data Analytics 4.1 ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ โดยการ GIS Data Cleansing เพื่อวิเคราะห์ค้นหาจุดแรงดันตกของสายงาน ภาค 1 โดยใช้ Data Aanalytics (Data Valiation) เป้าหมาย ตามแผน ผวก. ปี 2564 (ระดับ 5) กฟน.3 = ร้อยละ 98 หมายเหตุ : รายงานผลในแผน ผวก. ปี 2564 โดย กวร. (วัดผลปลายปี) กำหนดความถูกต้องของข้อมูลแต่ละ กฟข. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 98 แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด 4.2 ดำเนินการตามแผนงานปรับปรุงหม้อแปลง และระบบจำหน่ายแรงต่ำ (LDCAD, P-sim) เป้าหมาย ตามแผน ผวก. ปี 2564 (ระดับ 5) กฟน.3 = ร้อยละ 100 หมายเหตุ : รายงานผลในแผน ผวก. ปี 2564 โดย กวร. (วัดผลปลายปี) กวร. ประสานงาน 12 เขต ให้รายงานความคืบหน้าในการจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเป็นประจำทุกเดือน										กาว.	กาว.	

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC OM2 เกณฑ์วัด ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า/ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนี ฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ													
	5.1 ปรับปรุงความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูล มิเตอร์ในระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กพน.3 = ร้อยละ 99										กาว.	ผมต.ชน. ผบต.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.มน	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.ทค.	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.สคบ.	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.วสจ.	99%		99%		99%		99%					
	5.2 ปรับปรุงความถูกต้องเชิงคุณภาพของระบบจำหน่าย แรงต่ำในระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กพน.3 = ร้อยละ 98										กาว.	ผปบ.ชน. ผกป.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	98%		98%		98%		98%					
	กฟส.มน	98%		98%		98%		98%					
	กฟส.ทค.	98%		98%		98%		98%					
	กฟส.สคบ.	98%		98%		98%		98%					
	กฟส.วสจ.	98%		98%		98%		98%					

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC OM2 เกณฑ์วัด ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า/ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนี ฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ													
	5.3 ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงใน ฐานข้อมูลระบบ GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.3 = ร้อยละ 96		96%		96%		96%		96%		กาว.	ผบ.ชน. ผก.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	96%		96%		96%		96%					
	กฟส.มน	96%		96%		96%		96%					
	กฟส.ทค.	96%		96%		96%		96%					
	กฟส.สคบ.	96%		96%		96%		96%					
	กฟส.วสจ.	96%		96%		96%		96%					
	5.4 ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันและตัด ตอนในระบบไฟฟ้าในฐานข้อมูล GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.3 = ร้อยละ 99		99%		99%		99%		99%		กาว.	ผบ.ชน. ผก.กฟส. ในสังกัด	
	กฟจ.ชน.	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.มน	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.ทค.	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.สคบ.	99%		99%		99%		99%					
	กฟส.วสจ.	99%		99%		99%		99%					

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล ดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC OM2 เกณฑ์วัด ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ รองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า/ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาจัดทำระบบประมวลค่าดัชนี ฯ (SAIFI&SAIDI) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ													
	5.5 ปรับปรุงคุณภาพข้อมูลเชิงตำแหน่งของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS เมื่อเทียบกับระบบจดหน่วย ระยะห่างไม่เกิน 40 เมตร เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟน.3 = ร้อยละ 90										กาว.	ผมต.ชน. ผบต.กฟส. ในสังกัด	
		90%		90%		90%		90%					
		กฟจ.ชน.	99%	99%	99%	99%	99%	99%					
		กฟส.มน	99%	99%	99%	99%	99%	99%					
		กฟส.ทค.	99%	99%	99%	99%	99%	99%					
		กฟส.สคบ.	99%	99%	99%	99%	99%	99%					
กฟส.วสจ.	99%	99%	99%	99%	99%	99%							
6. OM2.3 แผนงานยกระดับคุณภาพระบบไฟฟ้าแรงต่ำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า	6.1 ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านเทคนิค เพื่อยกระดับโครงข่ายระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย รอคความชัดเจนจากสายงาน ป. กฟน.3 = ร้อยละ 100										กปบ.		
		รอความชัดเจนจากสายงาน ป.											

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565
(ทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

So1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับ
สากลเพื่อสร้างความยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

DT2 ความสามารถด้าน Cyber Security และการบริหารจัดการ
เทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน

DT 2 พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security และ
การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของสายงานภาค 1
- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานระดับสากล
- ค่าดัชนีประสิทธิผลของสายงานภาค 1
- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล

4. เป้าหมาย

ร้อยละ 100

ดัชนี ≤0.0882

ความสำเร็จตามแผนงาน

ได้รับรองตาม

มาตรฐาน ISO 27001

7. เป้าหมาย

ร้อยละ>95-100

ดัชนี ≤0.0882

ได้รับการรับรอง

ตามมาตรฐานสากล

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
BSC ความสำเร็จของแผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานระดับสากล , ค่าดัชนีประสิทธิผลของสายงานภาค 1													
1.OC1.1 แผนงานการยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล	1.1 ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3 (รออนุมัติแผน จาก กปภ.) น.3 = ร้อยละ 95-100 (ตามแผนงาน กฟภ.) กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด										ผปอ.กาว.	จป.(ว.) ชน.	
	1.2 ดำเนินการตามแผนควบคุมภายใน (ปค.5) ลดความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ให้มีค่าลดลง เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) (รออนุมัติแผน จาก กปภ.) น.3 = ร้อยละ 100 กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด										ผปอ.กาว.	จป.(ว.) ชน.	
	1.3 จัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA SMS) เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น1-2-3, กฟส. (รออนุมัติแผน จาก กปภ.) น.3 = ร้อยละ 100 (ตามแผนงาน กฟภ.) กฟจ.ชน. และ กฟส.ในสังกัด										ผปอ.กาว.	จป.(ว.) ชน.	

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
งานตามเกณฑ์บันทึกข้อตกลง รพภ.(ภ1)													
2. โครงการยกระดับคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	2.1 สายงานฯ ร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2565 โดยคัดเลือก กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบวัดการรับรู้จาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอก เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟภ.) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด										กอก.น.3	ทุกแผนก	
3. แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแล กิจการที่ดี วัฒนธรรม และ ค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้าน การทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control)	3.1 จัดอบรม /บรรยาย /สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ในหลักสูตรต่างๆ เช่น ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, หลักคำสอนทางศาสนา,หลักธรรมาภิบาล ,หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี, การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม ,การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยธรรมะจรรยาของเจ้าหน้าที่รัฐ ,มาตรฐานทางจริยธรรม, กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน ,การจัดซื้อจัดจ้าง และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส, กระบวนการสอบสวนและลงโทษผู้กระทำการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.3 = ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด										กอก.น.3	ทุกแผนก	
เกณฑ์ Core Business Enablers													
4.แผนงาน Core Business Enablers 8 ด้าน ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1	4.1 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 1 การกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กร ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟภ.) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1 1		1 1		1 1		1 1			ผผธ.กบถ.	ทุกแผนก	

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
เกณฑ์ Core Business Enablers													
	4.2 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.)	1		1		1		1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1		1		1		1					
	4.2.1 จัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานตามนโยบาย แผนปฏิบัติการฯ, เกณฑ์ประเมินผลฯ, แผนบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน เป้าหมาย ปีละ 3 ครั้ง น.3 = 3 ครั้ง	1		-		1		1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด												
	4.3 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 3 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.)	1		1		1		1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1		1		1		1					
	4.4 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.)	1		1		1		1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1		1		1		1					
	4.5 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 5 การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.)	1		1		1		1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1		1		1		1					

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)													
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงาน สะสม	ผู้รวบรวม ข้อมูล	ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
		เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน				
เกณฑ์ Core Business Enablers													
	4.6 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 6 การบริหารทุนมนุษย์ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1 1		1 1		1 1		1 1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
Action Plan แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 และ Enablers ปี 2564													
	4.7 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 7 การจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ ภาค 1 4.7.1 ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาจัดการความรู้ KM เพื่อรองรับพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ (HCM1.5) เป้าหมาย ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ CBE หัวข้อที่ 7.1) น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ CBE หัวข้อที่ 7.1) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1 1		1 1		1 1		1 1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
	4.7.2 ดำเนินการตามแผนงานในการส่งเสริมการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม (HCM1.6) เป้าหมาย (ตามเกณฑ์ CBE หัวข้อที่ 7.2) น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ CBE หัวข้อที่ 7.2) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1 1		1 1		1 1		1 1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
	4.8 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 8 การตรวจสอบภายในของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด	1 1		1 1		1 1		1 1			ผผธ.กบล.	ทุกแผนก	
Action Plan แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565													
5.แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน	5.1 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจาก ผสส. น.3 = รอค่าเป้าหมายจาก ผสส. กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด										กอก.น.3	ทุกแผนก	