

1. วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการ

ดำเนินงานระดับองค์กร

- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบ
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคม
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคม

4.

เป้าหมาย

รอล่าเป้าหมาย

5.4

0.51 ครั้ง/ราย/ปี

9.35 นาฬิกา/ราย/ปี

[illegible]

[illegible]

[illegible]

แผนปฏิบัติการ		กลุ่มลูกค้า (Customer)										แบบฟอร์ม				
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร										4. เป้าหมาย				
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO 2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ	S6 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ความพึงพอรายกลุ่มลูกค้า										ระดับ				
		กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)										ระดับ	4.4718			
และสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)										ระดับ	4.4674			
		กลุ่มภาครัฐ										ระดับ	4.4561			
		- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด										ร้อยละ	4.4919			
		- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟภ.										ร้อยละ	50			
		- สัดส่วนประเภทการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์										ร้อยละ	40			
		- ร้อยละของลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ต่อลูกค้า High Value										ร้อยละ	100			
		- ความพึงพอใจกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)										ร้อยละ	70			
												ระดับ	4.4234			
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน		6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน										7. เป้าหมาย				
	S6 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ความพึงพอรายกลุ่มลูกค้า										ระดับ	4.4718			
		กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)										ระดับ	4.4674			
		กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)										ระดับ	4.4561			
		กลุ่มภาครัฐ										ระดับ	4.4919			
		- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด										ร้อยละ	50			
8. แผนงาน / (Operating	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือ	10	11	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผล	12	13.	รวม	หมายเหตุ
		สถานที่	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	ดำเนินงาน	หน่วย	(ล้าน (2) บาท	(ล้านบาท)	และแนว
ตอนแผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2565 (SCM2.2)																
1. แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	1.1 กฟข. และ กฟฟ. ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนงานเป้าหมาย 3 แห่ง (ภายในปี 2565)	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4										กฟน. 1-3			
	กฟน.3 - แห่ง			-	-	-	-	-	-	-	-					

ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)															
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟผ.3 1 ครั้ง	กฟผ.1-3	ไตรมาส 1	1	1	-	-	-	ผลส. กบล.						
	2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟผ.3 ปีละ 1 ครั้ง	กฟผ. 1-3	ไตรมาส 1	1	1	-	-	-	ผลส. กบล.						
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟผ.3 ปีละ 1 ครั้ง	กฟผ.1-3	ไตรมาส 1	1	1	-	-	-	ผลส. กบล.						
	2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงาน และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟผ.3 ปีละ 1 ครั้ง	กฟผ.1-3	ไตรมาส 1	1	1	-	-	-	ผลส. กบล.						
	2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน รายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กฟผ.3 100%	กฟผ. 1-3	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%	100%	ผลส. กบล.						
	2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ	กฟผ. 1-3	ไตรมาส 1-4												

	สารสนเทศภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กพ.3 100% 2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กพ.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กพ.1-3	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%		100%		100%			ผลส.กบ.ล.		
				1	1	1		1		1			ผลส.กบ.ล.		
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและคู่ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญเพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและคู่ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กพ.3 1 ครั้ง	กพ.1-3	ไตรมาส 1-4	-	-	-		1		-			ผลส.กบ.ล.		
	2.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.3 1 ครั้ง	กพ.1-3	ไตรมาส 4	-	-	-		1		-			ผลส.กบ.ล.		
	2.10 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กพ.3 312 ราย	กพ.1-3	ไตรมาส 1-4	78	78	78		78		78			ผลส.กบ.ล.		

[illegible]

5. แผนงานพัฒนา มาตรฐานการบริการ	5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/ เทศบาล ระบบแรงต่ำขนาดมิเตอร์ไม่ เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตาม มาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ เป้าหมาย กฟน.3 80%ของคำร้องทั้งหมด	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4	80%	76.83	80%		80%		80%		ผบธ. กบล.			
	5.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/ เทศบาล ระบบแรงต่ำขนาดมิเตอร์ไม่ เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตาม มาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ เป้าหมาย กฟน.3 80%ของคำร้องทั้งหมด	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4	80%	93.94	80%		80%		80%		ผบธ. กบล.			
	5.3 ได้รับการรับรองมาตรฐานตาม โครงการ GECC ศูนย์ราชการสะดวก เป้าหมาย กฟน.3 70% ของจำนวน กฟฟ. ที่ผ่านใบสมัคร	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4									คณะ ทำ งานฯ			
6. แผนงาน ตอบสนองต่อเสียง ของลูกค้า	6.1 กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/ โครงการ เพื่อให้ตอบสนองความ ต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแต่ ละกลุ่ม เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กฟน.3 1 ครั้ง	กฟน.1-3	ไตรมาส 1 (31 มี.ค. 2565)	1	1	-		-		-		ผลส. กบล.			
	6.2 รายงานผลการดำเนินการตาม แบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตร มาสที่ 2 ปี 2565) กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟน. 1-3	ไตรมาส 2-4	-	-	1		1		1		ผลส. กบล.			
	6.3 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุก ช่องทางที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการ ทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน / แผนปฏิบัติการสายงาน ปี 2565 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในเดือน กันยายน ปี 2565)	กฟน. 1-3	ไตรมาส 3									คณะทำ งาน			

	คณะทำงานแผนปฏิบัติการสายงาน ปีละ 1 ครั้ง			-	-	-		1		-			ผลส. กบล.			
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ใน ไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภท ข้อร้องเรียนและโดยรวมข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.3 100%	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%		100%		100%			ผลส. กบล.			
	7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.3 80%	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4	80%	88.46%	80%		80%		80%			ผลส. กบล.			
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.3 90%	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4	90%	100% 96.77% 91.67% 95% 90.63% 100%	90%		90%		90%			ผลส. กบล.			

	7.4 การจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมถึงมีการถ่ายทอดแผนงาน/ แนวทางดังกล่าวไปสู่ระดับปฏิบัติการ อย่างทั่วถึง เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กพน.3 1 ครั้ง 7.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน พฤศจิกายน 2565) กพน.3 1 ครั้ง 7.6 การจัดการและรวบรวมความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS เป้าหมาย 3 เรื่อง (ภายใน 30 กันยายน 2565) กพน.3 1 เรื่อง	กพน1-3	ไตรมาส 1	(31 มี.ค. 2565)	1	1	-	-	-	-	ผลส. กบล.
		กพน1-3	ไตรมาส 4	(พ.ย. 2565)	-	-	-	-	1	ผลส. กบล.	
		กพน1-3	ไตรมาส 3	(30 ก.ย. 2565)	-	-	-	1	-	ผลส. กบล.	
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ											
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟส/กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร กพน.3 1 หลักสูตร	กพน.1-3	ไตรมาส 1-4		-	-	-	1	-	ผลส. กบล.	
	8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานแก่ไฟฟ้าขัดข้อง กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร กพน.3 1 หลักสูตร	กพน.1-3	ไตรมาส 1-4		-	-	1	-	ผดบ. กบษ.		

	กพน.3 38 แห่ง			38	อยู่ระหว่างดำเนินการตามมติที่ประชุม แผนปฏิบัติกร สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ประจำปี 2565 ด้านลูกค้า (ทบทวนครั้งที่2)	38		38		38		ผค ฟ.กปบ.			
9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	9.4 ข้อร้องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 เป้าหมาย ลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 กพน.3 มีข้อร้องเรียนไม่เกิน 6 เรื่อง	กพน.1-3	ไตรมาส 1-4	มีข้อร้องเรียน สะสมไม่เกิน 1 เรื่อง	จากที่ประชุมย่อย แผนปฏิบัติกร ด้านลูกค้าระดับ กพน.3 กบล.น.3 รับไปดำเนินการ	มีข้อร้องเรียน สะสมไม่เกิน 2 เรื่อง		มีข้อร้องเรียน สะสมไม่เกิน 4 เรื่อง		มีข้อร้องเรียน สะสมไม่เกิน 6 เรื่อง		ผค ฟ.กปบ.			
10. ประสานงานศูนย์ AMR	10.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีได้ข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100% กพน.3 100%	กพน.1-3	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%		100%		100%		ผมม. กบล.			
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบล.) 11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กพน.1-3	ไตรมาส 1-4									ผสบ. กรท.			

[illegible]

	กฟน.3 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่			70%	92.01%	70%		70%		70%			ผบช.ก ชช.			
14. โครงการพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและนอก	14.1 ติดตั้ง PQ Meter สถานีไฟฟ้าและระบบภายในลูกค้าเพื่อการบริการวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า	กฟน.1-3	ไตรมาส 1-4													
นิคมโดยรอบหรือพื้นที่อุตสาหกรรม	เป้าหมาย กฟน.3 - สถานีไฟฟ้า			-	-	-	-	-	-	-	-		กฟน.3			

แผนปฏิบัติการ														ผลการประเมิน										แบบฟอร์ม กฟส.ผป.01																									
การพิจารณา																																																	
1. วาดรูปแสดงเชิง SOI ยุทธศาสตร์สากลเพื่อสร้างความ														2. กลยุทธ์ระดับองค์กร UC1 วเคราะห์ GAP และแนวทางการ DTZ ความสามารถด้าน Cyber Security เทคโนโลยีเลิศจลฐมาตรฐานสากล														3. เกณฑ์วัดการ - ความสำเร็จของแผนงานยุทธคตบงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ใน - คัดชนประสพอติภัยของสาย - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา มั่นคงปลอดภัยทาง														4. รอยละ ดชน ความสำเร็จตามแผนงาน ได้ มาตรฐาน ISO 27001 / รอยละ> ดชน เติรบ ตามตร							
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน UC 1 วเคราะห์ GAP และแนวทางการ DT Z พัฒนาขตความสามารถด้าน Cyber การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล														6. เกณฑ์วัดการ - ความสำเร็จของแผนงานยุทธคตบการการดำเนินงานให้อยู่ในระดับมาตรฐาน - คัดชนประสพอติภัยของสาย - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษา ทางเทคโนโลยี																																			
8. แผนงาน / (Operating														9. แผนปฏิบัติการ (ระบบกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือ														10. สถานที่ ขวงเวล เป้าหม ผลงา ไตรมาส 1 ไตรมาส 2 ไตรมาส 3 ไตรมาส 4 ผลการ ดำเนินงา														12. หน่วยงา				13. (ล้าน (2) ทำ รวม (ล้าน บวท) บัญหา และ แนว			
BSC ความสำเร็จของแผนงานยุทธคตบการการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐานระดับสากล , คัดชนประสพอติภัยของสายงานกำัด 1																																																	
1.UC1.1 แผนงาน ดำเนินงานเรื่อง ในระดับ														1.1 คำเบิกรความแถมแม่ทอความ เป้าหมาย ทุก กฟพ. ชัน 1-3 (รออนุมต น.3 = รอยละ 95-100 (ตามแผนงาน กฟภ.)														กพน.3 ไตรมาส รออนุมัติแผน จาก กปล.														ผบอ.กวว							
														1.2 ดาเนนการตามแผนควบคุมภายใน เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) (รออนุมัติแผน จาก กปล.)																																			
														น.3 = ร้อยละ 100														กพน.3 ไตรมาส 1-4 รออนุมัติแผน จาก กปล.														ผปอ.กวว .							
														1.3 จัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่ สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัย ในการทำงาน (PEA SMS) เป้าหมาย ทุก กฟพ.ชัน1-2-3, กฟส. (รออนุมัติแผน จาก กปล.)																																			
														น.3 = ร้อยละ 100 (ตามแผนงาน กฟภ.)														กพน.3 ไตรมาส 1-4 รออนุมัติแผน จาก กปล.														ผปอ.กวว .							
														1.4 จัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดถัย (ISO 45001) และดำเนินการขอรับรอง ให้หน่วยงานในสังกัด สายงาน ภาค 1 จำนวน 1 แห่ง เป้าหมาย นำร่องเขตละ 1 แห่ง																																			
														น.3 กฟจ.ชัยนาท														กพน.3 ไตรมาส 1-4 รออนุมัติแผน จาก กปล.														ผปอ.กวว .							
BSC ความสำเร็จของแผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล (ตัวชี้วัดร่วม)																																																	

2. DT2.1 แผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทาง	2.1 ดำเนินงานตามแผนพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013															
เทคโนโลยี	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5) น.3 = ระดับ 5 (ตามแผนงาน กฟภ.)	กฟน.3	ไตรมาส 1-4	ด้านงานตามมาตรฐานและแก้ไขตามข้อตรวจพบของผู้ตรวจภายใน	ดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2013) - แก้ไขความไม่สอดคล้อง	ด้านงานตามมาตรฐานและแก้ไขตามข้อตรวจพบของผู้ตรวจภายใน		ด้านงานตามมาตรฐานและแก้ไขตามข้อตรวจพบของผู้ตรวจภายใน		ด้านงานตามมาตรฐานและแก้ไขตามข้อตรวจพบของผู้ตรวจภายในและการรับรองมาตรฐานสากล ฯ				ฝบพ.		
งานตามเกณฑ์บันทึกข้อตกลง รพภ.(ภ1)																
3. โครงการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	3.1 สายงานฯ ร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2565 โดยคัดเลือก															
	กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบวัดการรับรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอก															
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. (ระดับ 5)															
	น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟภ.)	กฟน.3	ไตรมาส 1-4		รอแบบสำรวจจาก กทท.									กอก.น.3		

4. แผนงานเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรม และค่านิยมสู่จริยธรรม	4.1 จัดอบรม/บรรยาย /สอดแทรกเนื้อหาด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี วัฒนธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในหลักสูตรต่างๆ เช่น																
ค่านิยมสู่จริยธรรม	ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, หลักคำสอนทางศาสนา,หลักธรรมาภิบาล,หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี, การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ต่อด้าน																
การทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control)	ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม ,การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมะจรรยาของเจ้าหน้าที่รัฐ ,มาตรฐานทางจริยธรรม,กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น ,การจัดซื้อจัดจ้าง และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส,																
	กระบวนการสอบสวนและลงโทษผู้กระทำการทุจริตคอร์รัปชั่น เป็นต้น เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5																
	น.3 = ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5	กฟผ.3	ไตรมาส 1-4		รอดำเนินงานเดือน พ.ค. 65										กอก.น.3		
เกณฑ์ Core Business Enabers																	
5.แผนงาน Core Business Enablers 8 ด้านของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1	5.1 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 1 การกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กร ของ ภาค 1																
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5																
	น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.)	กฟผ.3	ไตรมาสที่ 1-4	1	1	1		1		1					ผผธ. กบล.		
	5.2 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของ ภาค 1																
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5																
	น.3 = ระดับ 5 (ตามเกณฑ์ กฟผ.)	กฟผ.3	ไตรมาสที่ 1-4	1	1	1		1		1					ผผธ. กบล.		

[illegible]

[illegible]

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1)	ด้านเป้าหมาย (Goal)															แบบฟอร์ม กผส.ผป. 01
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์																
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO4 ยกระดับผลประกอบการและทิศทางของ PEA Portfolio	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร											4. เป้าหมาย			
		- อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)											ร้อยละ 3.72			
		- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)											30,194 ล้านบาท			
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน											7. เป้าหมาย			
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง											ร้อยละ 96			
		- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค											ร้อยละ 96			
													ร้อยละ 96			
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลดำเนินงานสะสม	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	ปัญหาและแนวทางการแก้ไข
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน					
เกณฑ์การกระจายในการดำเนินงานส่วนกลาง																
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนกลาง)	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภทของหน่วยงานในสังกัด สรภ.(ภ1) ส่วนกลาง	ผอภ. (ภ1)	ไตรมาสที่ 1-4	12												
	ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการประจำปี 2565 ตามเกณฑ์ กฟภ.															
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5												ผสภ. ก. จ.			

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ระดับ 5 - 100	1.3.1 ก่อนปี 2563 (น้ำหนัก 2)	กพน. 1-3	ไตร มาสที่ 1-4													
ระดับ 4 - 95	เป้าหมาย ระดับ 5															
ระดับ 3 - 90	น.3 ร้อยละ 100		ทุกไตร มาส	ร้อยละ 25	100	ร้อยละ 50		ร้อยละ 75		ร้อยละ 100			ผบส. กบญ.,			
ระดับ 2 - 85					ณ ก.พ.65								ผกร. กกค.			
ระดับ 1 - 80																
ระดับ 5 - 100	1.3.2 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)	กพน. 1-3	ไตร มาสที่ 1-4													
ระดับ 4 - 90	เป้าหมาย ระดับ 5															
ระดับ 3 - 80	น.3 ร้อยละ 100		ทุกไตร มาส	ร้อยละ 25	15.40	ร้อยละ 50		ร้อยละ 75		ร้อยละ 100			ผบส. กบญ.,			
ระดับ 2 - 70					ณ ก.พ.65								ผกร. กกค.			
ระดับ 1 - 60																
ระดับ 5 - 80	1.3.3 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)	กพน. 1-3	ไตร มาสที่ 1-4													
ระดับ 4 - 70	เป้าหมาย ระดับ 5															
ระดับ 3 - 60	น.3 ร้อยละ 80		ทุกไตร มาส	ร้อยละ 20	20.55	ร้อยละ 40		ร้อยละ 60		ร้อยละ 80			ผบส. กบญ.,			
ระดับ 2 - 50					ณ ก.พ.65								ผกร. กกค.			
ระดับ 1 - 40																
ระดับ 5 - 50	1.3.4 ปี 2565 (น้ำหนัก 2)	กพน. 1-3	ไตร มาสที่ 1-4													
ระดับ 4 - 40	เป้าหมาย ระดับ 5															
ระดับ 3 - 30	น.3 ร้อยละ 50		ทุกไตร มาส	ร้อยละ 10	9.04	ร้อยละ 20		ร้อยละ 40		ร้อยละ 50			ผบส. กบญ.,			
ระดับ 2 - 20					ณ ก.พ.65								ผกร. กกค.			

[illegible]

[illegible]

3.) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี การฟ้องร้อง ดำเนินคดี	น.3 ติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน ร้อยละ 100 ของรายได้		ทุกไตรมาส	ร้อยละ 100	104.8	ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100			ผบน.กช ข.			
4.) กรณีอื่นที่มี เหตุผลและความ จำเป็น ส่งผลให้มี หนี้ค้าง เช่น																
อยู่ระหว่างการ ดำเนินการปรับปรุง ค่าไฟฟ้า ปรับปรุง เพิ่ม																
กรณีต่างๆ ผู้ป่วยติด เตียง เป็นต้น																
เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมรายหน่วยงานประจำปี 2565																
1.ความสามารถ ในการหารายได้ การให้บริการ ธุรกิจเสริม	1.1 ประเมินความสามารถใน การหารายได้การให้บริการ ธุรกิจเสริม	กฟน. 1-3	ไตรมาสที่ 1-4													
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (บันทึกเลขที่ กธส.(กธ.) 297/2565ลงวันที่ 7 มี.ค.65)															
	น.3 404 ล้านบาท		ทุกไตรมาส	101	54.85	202		303		404			ผบธ. กบล.		ม.ค.- ก.พ.65	
2.ประสิทธิภาพใน การควบคุมต้นทุน และบันทึกต้นทุน ให้ได้	2.1 ความคุมต้นทุนและบันทึก ต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่ เหมาะสม สำหรับงาน ให้บริการธุรกิจเสริมก่อสร้าง ให้ได้	กฟน. 1-3	ไตรมาสที่ 1-4													
กำไรที่เหมาะสม สำหรับงาน	ไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2															
ก่อสร้างระบบ ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ ไฟ	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5															
C02.2	(อนุมัติ ผวก.กธส.(กธ.) 311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64)															
ยกเว้น งานที่ ส่วนกลาง ดำเนินงาน	น.3 ร้อยละ 26		ทุกไตรมาส	ร้อยละ 26	ร้อยละ 26.25	ร้อยละ 26		ร้อยละ 26		ร้อยละ 26			ผบส. กบญ. ,ผบธ. กบล. ,ผกร. กกค.			

3.ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับ	3.1 การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม	กพ.น. 1-3	ไตรมาสที่ 1-4												
งานการให้บริการธุรกิจเสริม	และบำรุงรักษา														
งานตรวจสอบซ่อมแซม และบำรุงรักษา	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (อนุมัติ ผวก. กธส. (กธ.)311/2564 ลงวันที่ 25 มี.ค.64)														
	น.3 ร้อยละ 95		ทุกไตรมาส	ร้อยละ 95	ร้อยละ 75.78	ร้อยละ 95		ร้อยละ 95		ร้อยละ 95			ผบด. กบญ.,		
					ม.ค.-ก.พ.65								ผบธ. กบล.		

หมายเหตุ *ในปี 2565 หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเรียนหนังสือชี้แจงค่าเป้าหมายประจำปี 2565 มา ทางคณะทำงานฯ จะมีการทบทวนเป้าหมายอีกครั้ง