

แผนปฏิบัติการ กฟน.๓ ปี ๒๕๖๕ (จุดรวมงาน กฟอ.พิมาย)

แผนปฏิบัติการ กฟน.๓ ปี ๒๕๖๕ (ภาค ๒)

9. แผนปฏิบัติ กฟผ.3 (ภาค2) ปี 2565 งานตามนโยบาย (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		เป้าหมายแต่ละ กฟผ.3 (ภาค 1-3) (รวม กฟผ. ในสังกัด)		
		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
๑. แผนงานบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๒		แผน	21	3
๑.๑ พนักงานขาย (Sale Engineer) และ/หรือ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) เข้าพบลูกค้าเพื่อประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการงานธุรกิจเสริม และเก็บข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า (Customer Insight) ของ PEA โดยใช้โปรแกรมระบบวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าที่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการงานธุรกิจเสริมของ กฟผ. PEA Customer Recommendation (PCR) อนุมัติขยายผล ทั้ง ๓ เขต (เลขที่ ฉ.๒ ฝปป. ๓๓๐/๒๕๖๔ ลว. ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๔)				
เป้าหมาย ๒๓ ราย/ปี				
๒. แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล				
๒.๑ ทุก กฟผ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้า Download และใช้งานผ่าน PEA smart plus		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
เป้าหมาย ๑๒ ครั้ง / ไตรมาส (๔ ครั้ง / ปี)		แผน	12	12
๓. แผนงานด้านความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า SAIFI&SAIDI				
๓.๑ จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนเพื่อควบคุมค่า SAIFI&SAIDI กฟผ.กลุ่มเป้าหมาย (จัดทำแผนงานภายในไตรมาส ๒ และดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๔)		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
เป้าหมาย ๑ กฟผ.		แผน	1	4
(กฟผ.ชัยภูมิ, กฟผ.ปากช่อง, กฟผ.พิจิตร, กฟผ.ปักธงชัย)				
๔. แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ				
๔.๑ ดำเนินการปรับปรุงหม้อแปลงแรงต่ำที่พบปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก และโหลดหม้อแปลงเกินพิกัด ๑๐๐% ให้แล้วเสร็จ (TECO D๒) ภายในไตรมาส ๓/๒๕๖๕				
๔.๑.๑ ปรับปรุงเฉพาะหม้อแปลงแรงดันไฟฟ้าตกน้อยกว่า ๒๐๐ V		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
เป้าหมาย ๑๑ เครื่อง (ทุกเครื่องที่ตรวจพบ)		แผน	15	40
หมายเหตุ : เป้าหมายรอผลการรันข้อมูลไตรมาส ๔/๒๕๖๔				
๔.๑.๒ ปรับปรุงเฉพาะหม้อแปลงโหลดเกินพิกัด ๑๐๐%		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
เป้าหมาย ๕๘ เครื่อง (ทุกเครื่องที่ตรวจพบ)		แผน	15	40
หมายเหตุ : เป้าหมายรอผลการรันข้อมูลไตรมาส ๔/๒๕๖๔				
๔.๑.๓ ปรับปรุงหม้อแปลงแรงดันไฟฟ้าตกและโหลดเกินพิกัด ๑๐๐%		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
เป้าหมาย ๑๐๐% เครื่อง (ทุกเครื่องที่ตรวจพบ)		แผน	100%	100%
หมายเหตุ : เป้าหมายรอผลการรันข้อมูลไตรมาส ๔/๒๕๖๔				
๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงหม้อแปลงแรงต่ำที่พบปัญหา		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
โหลดหม้อแปลง ๘๐-๑๐๐% ให้แล้วเสร็จ (TECO D๒) ภายในไตรมาส ๓/๒๕๖๕		แผน	-	-
เป้าหมาย XXX เครื่อง (ทุกเครื่องที่ตรวจพบ)				
๕. แผนงานจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า				
๕.๑ จัดระเบียบสายสื่อสาร ตามนโยบาย ผวก.		กฟผ.	ทม.	ชทอ.
๕.๑.๑ เส้นทางที่มีคอนสื่อสารติดตั้ง		แผน	1	1
๕.๑.๒ เส้นทางใหม่ที่ไม่มีคอนสื่อสารติดตั้ง				
เป้าหมาย ๒ เส้นทาง				

9. แผนปฏิบัติ กฟผ.3 (ภาค2) ปี 2565 งานตามนโยบาย (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		
	กฟฟ. 1	กฟผ. 2	กฟผ. 3
๖. แผนงานการปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS			
๖.๑ การปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าก่อนปี ๒๕๖๔ (เป้าหมายจำนวนงาน	กฟฟ.	กฟผ.	กฟผ.
จ.ค.๒๕๖๓ สถานะ F๔) ให้ตรงกันใน ๒ ระบบ (GIS เฟส ๓ กับ SAP (PS)) ทุกงบ ทุกโครงการ	แผน	100%	100%
ข้อมูลของ GIS เฟส ๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ SAP (PS) (ยกเว้นระบบจำหน่าย ๒๒ kV			
ที่อยู่ใต้ไลน์ ๑๑๕ kV)			
เป้าหมาย ๑๐๐%			
๖.๒ การปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าปี ๒๕๖๔ (เป้าหมายจำนวนงาน	กฟฟ.	กฟผ.	กฟผ.
จ.ค.๒๕๖๔ สถานะ F๔) ให้ตรงกันใน ๒ ระบบ (GIS เฟส ๓ กับ SAP (PS)) ทุกงบ ทุกโครงการ	แผน	80%	80%
ข้อมูลของ GIS เฟส ๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ SAP (PS) (ยกเว้นระบบจำหน่าย ๒๒ kV			
ที่อยู่ใต้ไลน์ ๑๑๕ kV)			
เป้าหมาย ๘๐%			
๖.๓ การปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าปี ๒๕๖๕ (เป้าหมายจำนวนงาน	กฟฟ.	กฟผ.	กฟผ.
ทุกสิ้นไตรมาส สถานะ F๔) ให้ตรงกันใน ๒ ระบบ (GIS เฟส ๓ กับ SAP (PS))	แผน	60%	60%
ทุกงบ ทุกโครงการ ข้อมูลของ GIS เฟส ๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ SAP (PS)			
(ยกเว้นระบบจำหน่าย ๒๒ kV ที่อยู่ใต้ไลน์ ๑๑๕ kV)			
เป้าหมาย ๖๐%			
๖.๔ ปรับปรุงพิกัดมิเตอร์ในระบบ GIS ให้ตรงกันกับข้อมูลพิกัดมิเตอร์จากระบบจดหน่วยที่มี	กฟฟ.	กฟผ.	กฟผ.
พิกัดมีค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน ๑๐ เมตรต่อเนื่อง ๔ เดือน (เป้าหมายจากรายงานเทียบพิกัด	แผน	90%	90%
จดหน่วยตำแหน่งเดียวกัน) ทุกกฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส., กฟย.			
เป้าหมาย ๘๐%			
๖.๕ วิเคราะห์โหลดแรงต่ำ หม้อแปลง กฟผ. ทุกเครื่อง ให้สามารถประมวลผลได้ ๑๐๐%	กฟฟ.	กฟผ.	กฟผ.
(ไตรมาส ๔)	แผน	100%	100%
เป้าหมาย ๑๐๐%			
๖.๖ ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลระบบ-GIS แรงต่ำ หม้อแปลงที่โหลดมากกว่า ๑๐๐%	กฟฟ.	กฟผ.	กฟผ.
(Cleansing data) (ข้อมูลจากระบบ GISEIS)	แผน	100%	100%
เป้าหมาย ๑๐๐%			
๖.๗ ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลระบบ GIS แรงต่ำ หม้อแปลงที่โหลด ๐% (Cleansing data)	กฟฟ.	กฟผ.	กฟผ.
(ข้อมูลจากระบบ GISEIS)	แผน	100%	100%
เป้าหมาย ๑๐๐%			

[illegible]

9. แผนปฏิบัติ กฟผ.3 (ภาค2) ปี 2565 งานตามยุทธศาสตร์องค์กร ด้านกระบวนการภายใน SAIFI/SAIDI (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ขฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		
	กฟฟ.	ขฟ.	กฟผ.
๑. แผนงานเพิ่มคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า นโยบาย Enhancement : การเพิ่มประสิทธิภาพ			
๑.๑ กิจกรรมป้องกันไฟดับจากสัตว์	กฟฟ.	ขฟ.	กฟผ.
๑.๑.๑ สํารวจขออนุมัติติดตั้ง Animal Barrier ที่จุดติดตั้งฟิวส์แรงสูงป้องกันไลน์แยก, Disconnecting Switch ภายในไตรมาส ๑	แผน	12	8
เป้าหมาย ๒๐ จุด			
๑.๑.๒ ดำเนินการติดตั้ง Animal Barrier (ตามข้อ ๑.๑.๑) ให้แล้วเสร็จในไตรมาส ๔	กฟฟ.	ขฟ.	กฟผ.
เป้าหมาย ๒๐ จุด	แผน	12	8
๒. แผนงาน Smart Patrol			
๒.๑ สํารวจระบบไฟฟ้า วงจรที่ชำรุดเสื่อมสภาพจำนวนมาก ตามแผนงาน	กฟฟ.	ขฟ.	กฟผ.
เปลี่ยนทดแทนฯ (MS.๒๐๐๐) ภายในไตรมาส ๑	แผน	1	1
เป้าหมาย ๒ งาน			
๒.๒ ดำเนินการปรับปรุง วงจรที่ชำรุดเสื่อมสภาพจำนวนมาก ตามแผนงาน	กฟฟ.	ขฟ.	กฟผ.
เปลี่ยนทดแทนฯ (MS.๒๐๐๐) ตามข้อ ๒.๑ ภายในไตรมาส ๔	แผน	1	1
เป้าหมาย ๒ งาน			
๒.๓ การตรวจสอบ-บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าทุกวงจร (เฉพาะวงจรที่ทำการจ่ายไฟ) โดยใช้ Mobile Application APSA (ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน โดยการเปรียบเทียบข้อมูลจากระบบ GIS)			
๒.๓.๒ ระบบจำหน่ายแรงสูง ๒๒kV (ปีละ ๒ ครั้ง)	กฟฟ.	ขฟ.	กฟผ.
เป้าหมาย ๑๐๐%	แผน	๑๐๐%	๑๐๐%
๒.๔ การตรวจสอบและแก้ไขจุดต่อจุดสัมผัสทางไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบ สายส่งไฟฟ้า ครบ ๑๐๐% ทุกวงจร (เฉพาะวงจรที่ทำการจ่ายไฟ) โดยใช้กล้องส่องความร้อน ผ่าน Application APSA (ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานโดยการเปรียบเทียบข้อมูล จากระบบ GIS) (ให้ตรวจสอบไตรมาส ๑-๒ และแก้ไขภายในไตรมาส ๑- ๔)			
๒.๔.๒ ระบบจำหน่ายแรงสูง ๒๒kV (เฉพาะไลน์เมน)	กฟฟ.	ขฟ.	กฟผ.
เป้าหมาย ๓๗๕ ๑๐๐% ของ วงจรที่ทำการจ่ายไฟ (๓๗๖ วงจร)	แผน	6	8
กฟอ.พม. ๑๔ ฟีดเดอร์			

[illegible]

9. แผนปฏิบัติ กฟผ.3 (ภาค2) ปี 2565 งานตามยุทธศาสตร์องค์กร ด้านกระบวนการภายใน ด้าน LOSS (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ. ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		
	กฟฟ.1	กฟฟ.2	กฟฟ.3
๔. แผนงานด้าน Non-Technical Loss			
๔.๑ การตรวจสอบและแก้ปัญหาหม้อแปลงผิดปกติ ตามใบสั่งงาน U-Cube โดยพิจารณาจากคะแนน (NL๑) โดยได้ระดับคะแนน NL๑ (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ ๔.๕	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
เป้าหมาย โดยได้ระดับคะแนน NL๑ (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ ๔.๕	แผน	4.5	4.5
๔.๒ มาตรการตรวจสอบและแก้ไขหม้อแปลงที่มีสภาพผิดปกติที่ได้รับรายงานจากผู้อ่านหน่วย (NL๒)	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
เป้าหมาย โดยได้ระดับคะแนน NL๒ (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ ๔.๕	แผน	4.5	4.5
๔.๓ มิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่			
๔.๓.๑ มิเตอร์ AMR ดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุและแก้ไขตามใบสั่งงานจากระบบ AMR	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
เป้าหมาย โดยได้ระดับคะแนน AMR KPI (สะสม) มากกว่าหรือเท่ากับ ๔.๕	แผน	4.5	4.5
๔.๓.๒ ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่หน่วยการใช้ไฟฟ้าลดลงมากกว่า ๒๕% ทุกเครื่อง			
เป้าหมาย ๑๐๐%	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
	แผน	100%	100%
๔.๔ สํารวจและปรับปรุงอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ ที่มีสภาพเอียง ชำรุด เสื่อมสภาพ หรือไม่ปลอดภัยตามมิเตอร์ชำรุด รหัส ๐๕ ใน U-Cube ทุกเครื่อง (ข้อมูลสะสม ม.ค. - ก.ย. ๒๕๖๔)	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
เป้าหมาย ๑๐๐%	แผน	100%	100%
๔.๗ ตรวจสอบมิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดการใช้ไฟฟ้า และที่มีประวัติการละเมิดฯ ซ้ำซ้อน			
๔.๗.๑ มิเตอร์ที่มีประวัติการละเมิดอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง(ทุกรายที่มีประวัติการตรวจพบละเมิดฯ)	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
เป้าหมาย ๑๐๐%	แผน	100%	100%
๔.๗.๒ มิเตอร์ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิด ร้อยละ ๐.๐๑ ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ปีละ ๑ ครั้ง)	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
เป้าหมาย กฟผ.๓ ๒๘๔ ราย	แผน	6	3
กฟผ.กฟผ. ๙ ราย			
๔.๘ มาตรการสำรวจและตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ และไฟทางหลวง			
๔.๘.๑ กรณีเหมาจ่าย			
๔.๘.๑.๑ สํารวจจุดติดตั้งดวงโคมเหมาจ่ายไฟสาธารณะและประเมินหน่วยการใช้ไฟฟ้า	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟฟ.
ให้ถูกต้องครบถ้วน หมายเหตุ: สํารวจและจัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Survey ๑๒๓	แผน	100%	100%
เป้าหมาย ๑๐๐%			

[illegible]

[illegible]

[illegible]

9. แผนปฏิบัติ กฟผ.3 (ภาค2) ปี 2565 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา(ความปลอดภัย) (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)		
	กฟฟ.1	กฟฟ.2	กฟฟ.3
	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
๑. แผนงานความปลอดภัย			
๑.๑ ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
เป้าหมาย รายงานภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	แผน		
๑.๒ จัดทำแผนความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ PEA-SMS และติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ			
๑.๒.๑ จัดทำแผนความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ PEA-SMS	แผน	1	1
เป้าหมาย ภายในเดือนมกราคม ๒๕๖๕			
๑.๒.๒ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนความปลอดภัย	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	แผน	4	4
เป้าหมาย รายงานภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส			
๑.๓ ดำเนินการตรวจประเมิน เพื่อรักษามาตรฐานระบบ PEA- SMS โดยคณะกรรมการตรวจ	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
ประเมินของเขต	แผน	2	47
เป้าหมาย ๔๗ กฟฟ.			
๑.๔ วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุสูงและแนวทางในการป้องกันรวมถึง			
การออกมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ			
๑.๔.๑ ฝึกอบรม ทบทวน (OJT) ที่ลานสนามฝึก ทุกชุดปฏิบัติงาน	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
เป้าหมาย อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง (ดำเนินการทุกเดือน)	แผน	12	12
๑.๔.๒ วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุที่มีความรุนแรงสูงจากการปฏิบัติงาน	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
ณ กฟฟ. ที่เกิดเหตุ	แผน		
เป้าหมาย รายงานภายใน ๗ วันทำการหลังเกิดอุบัติเหตุ			
๑.๔.๓ สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานสูง รวมทั้งกำหนดมาตรการ			
ในการป้องกันอุบัติเหตุซ้ำในปีถัดไป	กฟฟ.	กฟฟ.	กฟผ.3
เป้าหมาย รายงานภายในไตรมาส ๔/๒๕๖๕	แผน	1	1

[illegible]

[illegible]

9. แผนปฏิบัติ กฟจ.3 (ภาค2) ปี 2565 Enablers 8 ด้าน (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ. นน 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		
		กฟฟ.	ทม.	ชทง.
๒. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers				
ของสายงาน/สำนัก ประจำปี ๒๕๖๕ (ต่อ)		กฟฟ.	ทม.	ชทง.
๒.๒ แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT)		แผน	21	3
๒.๒.๑ เยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่/รายสำคัญ โดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน				
พร้อมสรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข				
เป้าหมาย	๙๓ ราย/ไตรมาส (๓๗๒ ราย/ปี)			
๒.๒.๒ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ โดยพนักงาน KAMR		กฟฟ.	ทม.	ชทง.
เป้าหมาย	๔๑๔ ราย/ปี	แผน	21	3
๒.๓ แผนงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า				
๒.๓.๒ ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน ๓๐ วันปฏิทิน		กฟฟ.	ทม.	ชทง.
เป้าหมาย	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ ๑๐๐	แผน	๑๐๐%	๑๐๐%
๒.๓.๓ ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้		กฟฟ.	ทม.	ชทง.
- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๒๕ วันปฏิทิน		แผน	๙๐%	๙๐%
- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๒๕ วันปฏิทิน				
- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วันปฏิทิน				
- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วันปฏิทิน				
- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วันปฏิทิน				
- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๒๐ วันปฏิทิน				
เป้าหมาย	ภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ ๙๐			

แผนปฏิบัติการ กฟฉ.๓ ปี ๒๕๖๕ (จุดรวมงาน กฟอ.พิมาย)

แผนปฏิบัติการ กฟฉ.๓ ปี ๒๕๖๕ (เพิ่มเติม กฟฉ.๓)

9. แผนปฏิบัติ(เพิ่มเติม จ.๓)ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ. ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		
		กฟฟ.	ทม.	ชพง.
๑. แผนงานการปรับปรุงกระบวนการขอใช้ไฟ แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี ๒๕๖๔				
๑.๑ ประเมินความสำเร็จการใช้งานการดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์		กฟฟ.	ทม.	ชพง.
เป้าหมาย	๕๐%	แผน	๕๐%	๕๐%
๑.๒ ประเมินความสำเร็จจากการใช้งานลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์		กฟฟ.	ทม.	ชพง.
เป้าหมาย	๕๐%	แผน	๕๐%	๕๐%

9. แผนปฏิบัติ(เพิ่มเติม จ.๓) ด้านกระบวนการภายใน (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ. ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		
		กฟฟ.	ทม.	ชพง.
๑. แผนงานด้าน Technical Loss				
๑.๑ จัดทำ Data cleansing ระบบควบคุมหม้อแปลงเก่า กฟผ. (Batch R)		กฟฟ.	ทม.	ชพง.
(ระบบงาน ADS, MM)		แผน	๘๐%	๘๐%
เป้าหมาย	๘๐%			
๒. แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐาน การให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง		กฟฟ.	ทม.	ชพง.
๒.๑ ประเมินความสำเร็จจากการใช้งานระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) และระบบ จ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (Work Order Managerment (WOM))		แผน	๖๕%	๖๕%
เป้าหมาย	ไตรมาส ๑ ค่าเป้าหมายที่ ๕๐%			
	ไตรมาส ๒ ค่าเป้าหมายที่ ๕๕%			
	ไตรมาส ๓ ค่าเป้าหมายที่ ๖๐%			
	ไตรมาส ๔ ค่าเป้าหมายที่ ๖๕%			

9. แผนปฏิบัติ(เพิ่มเติม จ.๓) งานตามนโยบาย (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละกฟพ.ชน 1-3 (รวมกฟพ.ในสังกัด)		
	กฟพ. ๑	กฟพ. ๒	กฟพ. ๓
๑. แผนงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)			
๑.๒ ตรวจรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center :GECC) สำหรับ กฟพ. ที่ได้รับรองในปี ๒๕๖๐-๒๕๖๔	แผน	๑	๑+๑
เป้าหมาย กฟพ.๓ ๓๕ แห่ง			
กฟอ.พม. ๓ แห่ง			
๒. แผนงานในการส่งเสริมการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม			
๒.๑ มีการนำเสนอแนวคิดปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน หรือมีแนวคิด ในการจัดทำผลงาน Process/Product Innovation	กฟพ. ๑	กฟพ. ๒	กฟพ. ๓
	แผน	๑	๑
เป้าหมาย กฟพ.๓ ๔๐ ชิ้นงาน			
กฟพ. ชั้น ๑ - ๓ (รวมสังกัด) ๒ ชิ้นงาน / กฟพ.			

9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละกฟพ.ชน 1-3 (รวมกฟพ.ในสังกัด)		
	กฟพ. ๑	กฟพ. ๒	กฟพ. ๓
๒. แผนงานในการส่งเสริมการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม			
๒.๑ มีการนำเสนอแนวคิดปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน หรือมีแนวคิด ในการจัดทำผลงาน Process/Product Innovation	กฟพ. ๑	กฟพ. ๒	กฟพ. ๓
	แผน	๑	๑
เป้าหมาย ๔๐ ชิ้นงาน			
กฟพ. ชั้น ๑ - ๓ (รวมสังกัด) ๒ ชิ้นงาน / กฟพ.			

แผนปฏิบัติการ กฟน.๓ ปี ๒๕๖๕ (จตุรรวมงาน กฟอ.พิมาย)

แผนปฏิบัติการ กฟน.๓ ปี ๒๕๖๕ (งานสำคัญที่ต้องติดตาม กฟน.๓)

[illegible]

9. แผนปฏิบัติ(งานสำคัญที่ต้องติดตาม จ.๓)สนับสนุนด้านลูกค้า (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ. วน. 1-3 (อธิบายไว้ในหลักคิด)		
	กฟฟ.	ทท.	บพข.
๑.แผนงานสนับสนุนการไฟฟ้าดีเด่น			
๑.๑ ประเมินความสำเร็จจากการใช้งานระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	กฟฟ.	ทท.	บพข.
ในการรับคำร้องขอใช้ไฟทั้งหมดที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส	แผน	๙๐%	๙๐%
เป้าหมาย ๙๐%			
๒. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า			
๒.๑ ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้	กฟฟ.	ทท.	บพข.
๒.๑.๑ ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๒๕ วัน	แผน	๙๕%	๙๕%
เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕			
๒.๑.๒ ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๒๕ วัน			
เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕			
๒.๑.๓ ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน			
เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕			
๒.๑.๔ ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๒๐ วัน			
เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕			
๒.๑.๖ ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน ๒๐ วัน			
เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕			

9. แผนปฏิบัติ(งานสำคัญที่ต้องติดตาม จ.๓)สนับสนุนด้านลูกค้า (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ. ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)		
	กฟฟ.	ทม.	ชพง.
๒.๒ การขอใช้ไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้อิฟฟ้ารายใหม่			
๒.๒.๑ การขอใช้ไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้อิฟฟ้ารายใหม่ - ในเขตเมือง	กฟฟ.	ทม.	ชพง.
ระบบแรงดันต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ สำหรับในเขตเมือง	แผน	๙๐%	๙๐%
สามารถดำเนินการได้ภายใน ๑ วัน			
เป้าหมาย ๙๐%			
๒.๒.๒ การขอใช้ไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้อิฟฟ้ารายใหม่ - ในเขตชนบท	กฟฟ.	ทม.	ชพง.
ระบบแรงดันต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ สำหรับในเขตชนบท	แผน	๙๐%	๙๐%
ารถดำเนินการได้ภายใน ๓ วัน			
เป้าหมาย ๘๐%			

[illegible]

[illegible]

[illegible]