

แผนปฏิบัติการ กฟด.2 ประจำปี 2567

มุมมอง : Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

-

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 1.85
- 33,382 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- (รค่าเป้าหมายจากสายงานฯ น)
- (รค่าเป้าหมายจากสายงานฯ น)

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ ผู้ปฏิบัติ
			เป้า Q1	ผล Q1	เป้า Q2	ผล Q2	เป้า Q3	ผล Q3	เป้า Q4	ผล Q4		
แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจาก การดำเนินงาน	1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึก สำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก่อสร้างระบบ ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2	ร้อยละ	25		25		25		25		ผบ.ส.กบฟ.ด.2	กฟส.ล/M
			25	25	25	37.97	25	25	25			ผกส.กฟอ.ทย.
>> ภาคผนวก	เป้าหมาย ระดับ 5 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด) * ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอบเป้าหมาย ปี 2567											กฟส.
	1.2 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS ส เกี่ยวเนื่องงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	ร้อยละ	95		95		95		95		ผปว.กบฟ.ด.2	กฟส.ล/M
			95	100	95	100	95	100	95			ผปบ.กฟอ.ทย.
	เป้าหมาย ระดับ 5 (รค่าเป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด) * ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอบเป้าหมาย ปี 2567 ภายใต้กำกับดูแล และกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ธุรกิจเสริม) เป้าหมาย รายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของรายได้ปี 2566 <u>รายละเอียดให้สมบูรณ์</u>	กบ.(สะสม) กบ.(สะสม)	28.5 106.7		71.25 266.75		114 426.8		142.5 533.5			กฟส. กบส. กฟส.ล/M กฟส.
	1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าพาดสาย 1.4.1 ตรวจนับเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี ให้ครบถ้วน	ร้อยละ	-		-		-		100		กบส. (ผรท.)	กฟส.ล/M
			-	-	-	-	-	-	100			ผปบ.กฟอ.ทย.
	เป้าหมาย ร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 4/2567											กฟส.
	1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้อุปกรณ์สื่อสารบนเสา	ร้อยละ	100		-		-		-		กบส. (ผรท.)	กฟส.ล/M
	เป้าหมาย แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ ร้อยละ 100 ภายในเดือน ม.ค. 2567		100	100	-	-	-	-	-			ผปบ.กฟอ.ทย.
												กฟส.
	1.4.3 ดำเนินการตามแผนและแนวทางการตรวจสอบ (รายงาน RD05 รายงานสายสื่อสารที่จะติดตั้ง)	ร้อยละ	-		-		100		-		กบส. (ผรท.)	กฟส.ล/M
			0	0	-	-	####	####	-			ผปบ.กฟอ.ทย.

	เป้าหมาย จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2567											กฟส.
	- กรณีตรวจพบการละเมิดสายสื่อสาร ตามข้อ 1.4.4 ให้ กปร.(จท) 805/2562 ผวก. อนุมัติ ลงวันที่ 30 ก.ย.2562	ร้อยละ	-	-	-	100	100	100	กมล.(พรท.)	กฟส.L/M		
	แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์ เสาไฟฟ้าของ กฟผ. ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ให้ครบถ้วนทุกราย		0	0	0	100	100	100		ผบป.กฟอ.ทย.		
										กฟส.		
	1.5 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุและเร่งดำเนินการ	ครั้ง	-	3	3	3	3	3	ผขฟ.กบฟ.	กฟส.L/M		
	ประกอบมิเตอร์ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 2 บิลเดือนขึ้นไป กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 4 บิลเดือนขึ้นไป (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์) เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป		0	3	3	3	3	3		ผบป.กฟอ.ทย.		
										กฟส.		
	1.6 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)	ครั้ง	-	3	3	3	3	3	ผขฟ.กบฟ.	กฟส.L/M		
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป		0	3	3	3	3	3		ผบป.กฟอ.ทย.		
										กฟส.		
	1.7 ตรวจสอบหน่วยมิเตอร์ไฟสาธารณะและไฟทางหลวง มิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ชำรุดให้เร่งดำเนินการ	ครั้ง	-	3	3	3	3	3	ผขฟ.กบฟ.	กฟส.L/M		
	ปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ไฟสาธารณะ) เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป		0	3	3	3	3	3		ผบป.กฟอ.ทย.		
										กฟส.		
	1.8 ปรับปรุงแผนการอ่านหน่วยรายย่อย (MRM) โดย ปริมาณผู้ใช้ไฟในแต่ละสายการจดหน่วย (ปรับ จากมากไปหาน้อย) (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ จดหน่วยและประมวลผลบิล) เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป หลังสิ้นไตรมาส	ครั้ง	-	1	1	1	1	1	ผขฟ.กบฟ.	กฟส.L/M		
			0	1	1	1	1	1		ผบป.กฟอ.ทย.		
										กฟส.		
แผนงานที่ 2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	2.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไป											
>> ภาคผนวก	2.1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงาน	ร้อยละ	94.150	#####	80.395	####	94.150	ผงป.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M			
	เป้าหมาย คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 4		4.000	5.000	4.000	5.000	####	4.000	ผบป.กฟอ.ทย.			
	* ระหว่างรอบเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานบัญชี ให้ใช้เกณฑ์ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร										กฟส.	
	* ระหว่างรอบเป้าหมาย ปี 2567 (กบง. กำหนดค่าเป้าหมายในเดือน มีนาคม ปี 25										กฟย.ววศ.	
			4.000	5.000	4.000	5.000	####	4.000	กฟย.รัชฎา			
			4.000	5.000	4.000	5.000	####	4.000				
	2.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรา	ร้อยละ	94.150	#####	80.395	####	94.150	ผงป.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M			

	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งบประมาณ)		#####	#####	#####	100.000	####	####	#####			ผบ.กฟอ.ทย.
	เป้าหมาย ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร											กฟส.
	* ระหว่างรอบเป้าหมาย ปี 2567 (กฟง. กำหนดค่าเป้าหมายในเดือน มีนาคม ปี 2567)		#####	#####	#####	100.000	####		#####			กฟย.ววศ.
			#####	#####	#####	100.000	####		#####			กฟย.รักษา
	2.4 ความคืบหน้า/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน											
	2.4.3 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน	ล้านบาท	รอสายงาน	กต	รอสายงาน	กต	รอสายงาน	กต	รอสายงาน	กต	กรย.ต.2 (รายงานผล)	กฟส.L/M
	เป้าหมาย ระดับ 5		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		ผบส.กบฟ.ด.2	ผกส.กฟอ.ทย.
											(สนับสนุนข้อมูล)	กฟส.
	2.4.4 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน	ล้านบาท	รอสายงาน	กต	รอสายงาน	กต	รอสายงาน	กต	รอสายงาน	กต	ผบว.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M
	เป้าหมาย ระดับ 5		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		ผมด.กฟอ.ทย.	
												กฟส.
แผนงานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน	3.2 เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สินก่อนปี 2567 ที่ยังค้างชำระให้ได้ร้อยละ 100	ร้อยละ	20		40		70		100		ผบน.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M
	เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100		20	20	40	40	70	70	100		ผบป.กฟอ.ทย.	
>> ภาคผนวก												กฟส.
	3.3 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงิน	ครั้ง	-		3		3		3		ผบน.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M
	3.3.1 เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของเดือน		0	0	3	3	3	3	3		ผบป.กฟอ.ทย.	
	หากมีค้างชำระเกินสิ้นเดือน กฟฟ.ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุก											กฟส.
	3.3.2 เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีบิลค้างชำระ 3 บิลขึ้นไป											
	งดจ่ายไฟ/ผ่อนชำระเท่านั้น หากอยู่ในสถานะยังไม่ได้ดำเนินการใดๆ ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย											
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)											
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป											
	3.4 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้ราชการ ที่ กฟข.	ครั้ง	-		3		3		3		ผบน.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)		0	0	3	3	3	3	3		ผบป.กฟอ.ทย.	
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป											กฟส.
	3.5 เร่งรัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้											
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง)											
	3.5.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นก่อนปีปัจจุบัน											
	3.5.1.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2	ร้อยละ	25		50		75		100		ผบส.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 100 ของมูลค่างาน		25	25	50	100	75	75	100		ผกส.กฟอ.ทย.	
												กฟส.
	3.5.1.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)	ร้อยละ	15		30		45		60		ผบส.กบฟ.ด.2	กฟส.L/M
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน		15	15	30	100	45	45	60		ผกส./ผบป.กฟอ.ทย.	
												กฟส.

	3.5.2 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (งานที่เกิดในไตรมาส 1-2)											
	3.5.2.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2	ร้อยละ	15		30		45		60		ผบส.กบฟ.ด.2	กฟส. L/M
	เป้าหมาย ปีตงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน		15	15	30	94.93	45	95	60			ผกส.กฟอ.หย.
												กฟส.
	3.5.2.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)	ร้อยละ	12.5		25		37.5		50		ผบส.กบฟ.ด.2	กฟส. L/M
	เป้าหมาย ปีตงานก่อสร้าง ร้อยละ 50 ของมูลค่างาน		12.5	12.5	25	38.40	37.5	40	50			ผกส./ผบป.กฟอ.หย.
												กฟส.
	3.5.3 งานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)	ร้อยละ	25		50		75		100		ผบส.กบฟ.ด.2	กฟส. L/M
	เป้าหมาย เร่งรัดปีตงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า งาน C02.2 ที่รับชำระเงินจาก		25	25	50	66.66	75	75	100			ผกส.กฟอ.หย.
												กฟส.
แผนงานที่ 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน	4.1 ควบคุมและตรวจสอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ใช้	ร้อยละ	100		100		100		100		ผขฟ.กบฟ.	กฟส. L/M
	ให้ครบถ้วนทุกราย		100	100	100	100	100	100	100			ผบป.กฟอ.หย.
>> ภาคผนวก	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า)											กฟส.
	เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100											
	4.2 ควบคุมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของ	ร้อยละ	100		100		100		100		ผขฟ.กบฟ.	กฟส. L/M
			100	100	100	100	100	100	100			ผบป.กฟอ.หย.
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ เงินประกัน)											กฟส.
	เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100											

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีเชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ New Normal (Digital Customer Experience) (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟภ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
 - : กลุ่มลูกค้ารายย่อย
 - : กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
 - : กลุ่มภาครัฐ
 - : กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการเปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 42.5
- ร้อยละ 100
- ระดับ 4.4859
- ระดับ 4.4837
- ระดับ 4.4781
- ระดับ 4.4959
- ระดับ 4.4489
- Base Line +75%
- ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้านราย
- ร้อยละ 100
- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

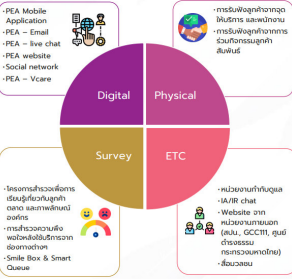
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละเป้าหมาย

แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ ผู้ปฏิบัติ										
			เป้า Q1	ผล Q1	เป้า Q2	ผล Q2	เป้า Q3	ผล Q3	เป้า Q4	ผล Q4												
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกการให้บริการ	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	90	ผบธ. กบล.ด.2	ผบค.กฟอ.หย. กฟย.วังวิเศษ, กฟย.รัชฎา										
			90	90	90	90	90	90	90	90												
			90	90	90	90	90	90	90	90												
	1.1.1 ให้บริการการขอใช้ไฟฟ้า (มาตรฐานการให้บริการ)																					
	<table><tr><td>มาตรฐานด้านการให้บริการ</td><td>พื้นที่</td><td>ระยะเวลาดำเนินการ</td></tr><tr><td rowspan="2">กรณีต้องมีการขอใช้ไฟฟ้า/รับอุปกรณ์จำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตศูนย์ฯ (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตศูนย์ฯ</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีดำเนินการขอใช้ไฟฟ้า/รับอุปกรณ์จำหน่ายไฟฟ้าเกินสิ้นระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตศูนย์ฯ</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table>	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีต้องมีการขอใช้ไฟฟ้า/รับอุปกรณ์จำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตศูนย์ฯ (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตศูนย์ฯ	3 วันทำการ	กรณีดำเนินการขอใช้ไฟฟ้า/รับอุปกรณ์จำหน่ายไฟฟ้าเกินสิ้นระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตศูนย์ฯ	10 วันทำการ										
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																				
กรณีต้องมีการขอใช้ไฟฟ้า/รับอุปกรณ์จำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตศูนย์ฯ (เทศบาล)	1 วันทำการ																				
	นอกเขตศูนย์ฯ	3 วันทำการ																				
กรณีดำเนินการขอใช้ไฟฟ้า/รับอุปกรณ์จำหน่ายไฟฟ้าเกินสิ้นระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตศูนย์ฯ	10 วันทำการ																				
	เป้าหมาย - ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงก.(กต) ภายใน 20																					
	1.1.2 ข้อมูลการใช้ทะเบียนราษฎร์ (Smart Card Reader)		90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	กบล.ด.2, กตส.ด	ผบค.กฟอ.หย.										
	1.1.3 การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการรับคำร้องการขอใช้ไฟใหม่		70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00		ผบค.กฟอ.หย.										
	1.1.4 ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (WOM)		15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	30.00		ผบค.กฟอ.หย.										
			90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00		กฟย.วังวิเศษ,										
			70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00		กฟย.วังวิเศษ,										

			15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		กฟย.วังวิเศษ, กฟย.รัชฎา กฟย.รัชฎา กฟย.รัชฎา
	เป้าหมาย		90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00		
			70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00		
			15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00		
	- ดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนด - สรปรายงานผลและวิเคราะห์ กฟฟ.ที่ไม่สามารถดำเนินการ										
	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)										
	1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ ร้อยละ	30	30	30	30	30	30	10		คณะกรรมการ	M กฟอ.ห้วยยอด
	เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด (จำนวน 38 กฟฟ. - กฟฟ.นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต หงส์ เกาะสมุย กลาง ห้วยยอด - ร่อนพิบูลย์ ชะอวด บ้านนาสาร กันตัง ย่านตาขาว อ่าวลึก คลองท่อม เกาะสันดา เขาพนม ท้ายเหมือง ตะกั่วทุ่ง จลอง จวาง หงษ์ใหญ่ เกาะพะงัน ไชยา บ้านตาขุน ท่าชนะ คีรีรัฐนิคม หัวไทร สีชล - ลานสกา พรหมคีรี สีเกา พนม เขาหลัก ดอนสัก ชัยบุรี - รายงานผลการตรวจประเมิน										
	1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก ร้อยละ	33.33	33.33	33.33	34	33.33	100	-		คณะกรรมการ	M กฟอ.ห้วยยอด
	Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟด.2 = 12 แห่ง (พุนพิน, ปากพั่น, ตะกั่วป่า, ปาดอง, กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ ท่าศาลา, พระแสง, เหนือคลอง, ปะเหลียน, บ้านนาเดิม, เคียนซา) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80										
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิ ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ จัดการ (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน แบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	กบล.ด.2, กตส.ด	กฟส.L/M/S FM กฟอ.ห้วยยอด กฟส.

	- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น 1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟต.2 ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และ Customers' Smile Feedback - ผบธ.กบล.ต.2 ดูแลการปฏิบัติงานของ FM - ผลส.กบล.ต.2 ติดตามรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ความ - กตส.ต.2 รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค												
	2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟต.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	25	25	ผลส.กบล.ต.2	ผบค.กฟอ.ทย.
	2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ที่ โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า กฟต.2 จำนวน 8 สถานี (ภูเก็ต 1,2,3 พุนพิน 1,2 เวียงสระ ทุ่งสง ตรัง)	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	25	25	กปบ.ต.2	ผบค.กฟอ.ทย.
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์ข้อมูลลูกค้า (Customer Analytic) คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส เกี่ยวเนื่อง	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจ ติดตั้งหรือแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟีดหม้อแปลง 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566	ร้อยละ	100	100	0	-	0	0	0	0	0	ผลส.กบล.ต.2	กฟส. L/M/S
		ร้อยละ	100	100	0	-	0	0	0	0	0	key account(ผบค.กฟส.)	
		ร้อยละ	100	100	0	-	0	0	0	0	0	ผบว.กบล.ต.2	กฟส. L/M/S
		ร้อยละ	100	100	0	-	0	0	0	0	0	key account(ผบค.กฟส.)	
		ร้อยละ	100	100	0	-	0	0	0	0	0	key account(ผบค.กฟส.)	

	- ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA (งานบำรุงรักษาหม้อแปลง, บำรุงรักษาแบบครบวงจร)												
	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง												
	3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	25		ผลส.กบล.ด.2	key account(ผบค
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส (ผ่านระบบ CRM) หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1												
	3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 ก	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	25		กบล.ด.2	key account(ผบค
	(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟต.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม											(ผลส., ผบว.)	
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตาม	ร้อยละ	25		25		25		25		25	ผลส.กบล.ด.2	กฟส.L/M/S
	ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการ	25	25	25	25	25	25	25	25	25			key account(ผบค
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟต.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												กฟส.
	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก	ร้อยละ					100.00					กบล.ด.2	กฟส.L/M
	และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการ						100.00	100.00				(ผลส., ผบว.	key account(ผบค
	ตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ											ผบธ.)	
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (1) กฟต.2 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟต.2 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟภ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า												

	ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจ เกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและ การให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจ เกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) กฟต.2 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ฟลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส												
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ												
	4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	คณะกรรมการ และเลขฯ	ผบค.กฟอ.ทย.	
	(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกกด - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ												
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิผลการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	คณะกรรมการ และเลขฯ	ผบค.กฟอ.ทย.	
	(1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2566 (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกิดผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2566 เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ												
	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	ครั้ง	1		1		1		1		คณะกรรมการ	กฟส.L/M/S	
	เป้าหมาย		1	1	1	1	1	1	1	1	และเลขฯ	ผบค.กฟอ.ทย.	
	- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส											กฟส.	

	- กฟต.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

แผนปฏิบัติการ กฟด.2 ประจำปี 2567

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีเชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

แผนงาน / โครงการ / งาน (Strategic Initiatives หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ ผู้ปฏิบัติ
			เป้า Q1	ผล Q1	เป้า Q2	ผล Q2	เป้า Q3	ผล Q3	เป้า Q4	ผล Q4		
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สำหรับการให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้ารายสำคัญ	ร้อยละ	100		100		100		100		ผลส.กบฉ.ด.	กฟส./L/M/S
	เป้าหมาย : ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค.2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน		100	100	100	100	100	100	100			key account(แผนก)
	1.1.2 ต.แผนก ไรต์ แมคแกค ไรต์ แมคแกค ไรต์ แมคแกค (Key Account Management)											กฟส.
	1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service) ตามที่ลูกค้าร้องขอ	ร้อยละ	25		25		25		25		ผลส.กบฉ.ด.	กฟส./L/M/S
	เป้าหมาย : การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic กฟด.2 จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star กฟด.2 จำนวน 37 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status กฟด.2 จำนวน 153 ราย (ร้อยละ 100)		25	25	25	100	25	100	25			key account(แผนก)
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (งานเขียน) (Relation Building Activity : RBA)	ร้อยละ	25		25		25		25		ผลส.กบฉ.ด.	กฟส./L/M/S
	เป้าหมาย : การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 100		25	29	25	100	25	100	25			key account(แผนก)
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM	ร้อยละ	25		25		25		25		ผลส.กบฉ.ด.	กฟส./L/M/S
	เป้าหมาย : การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน		25	25	25	100	25	25	25			key account(แผนก)
												กฟส.

แผนปฏิบัติการ กฟผ.2 ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการ

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และเทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์
การใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถ
โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาท

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- 700 ล้านบาท (รายปี)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์
การใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถ
โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้
- ความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม
- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข
(Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า
- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟผ.
- ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟผ.

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 5
- ระดับ 5
- ระดับ 5
- ระดับ 5
- อัตราส่วน PM/CM ไม่ต่ำกว่า 2.0
- ระดับ 5
- ระดับ 5

แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ผู้ปฏิบัติ
			เป้า Q1	ผล Q1	เป้า Q2	ผล Q2	เป้า Q3	ผล Q3	เป้า Q4	ผล Q4		
แผนงานที่ 1 ควบคุมหน่วย (Loss) ของสายงานภาคกลาง	1.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้าน Technical Loss ของ กฟผ. เป้าหมาย - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)	ร้อยละ	100		100		100		100		ผวฟ.กปบ.ด.2	ผวฟ.กปบ.ด.2
	1.2.1 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า ตามแผนงาน 1.2.1.1 ชั่วคราว กฟผ.2 = 2 สถานี (ตรัง2, นศ.3 (ชั่วคราว))	สฟ			1.00				1.00		ผวฟ.กปบ.ด.2	ผวฟ.กปบ.ด.2
	1.2.1.2 ถาวร (ตามที่สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการดำเนินการเสร็จ) กฟผ.2 = 2 สถานี (พระแสง, ชะอวด)	สฟ.			2.00						ผวฟ.กปบ.ด.2	ผวฟ.กปบ.ด.2
	1.2.2 การตัดจ่ายไฟใหม่ ระบบ 22/33 เครือ กฟผ.2 = 4 วงจร	วงจร	1.00		1.00		1.00		1.00		ผวฟ.กปบ.ด.2	ผวฟ.กปบ.ด.2
	1.2.3 การเปลี่ยนสายขนาดใหม่ขึ้น ระบบ 22/33 เครือ กฟผ.2 = 6 วงจร-กม.	วงจร-กม.			3.00				3.00		ผวร.กวว.ด.2	ผวร.กวว.ด.2, กฟฟ.
	1.2.4 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าระบบ 22/33 เครือ Unbalance เกิน 1.2.4.1 ในวงจรที่โหลดสูงกว่า 5 MW (22 kV) และ 7 MW (33 kV) กฟผ.2 = 12 วงจร	วงจร	12.00								ผวฟ.กปบ.ด.2	กฟฟ.ชั้น 2-3.
	1.2.4.2 วงจรที่มี VSPP กฟผ.2 = 4 วงจร	วงจร	4.00									
	1.2.5 ติดตามงานการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย เพิ่มเติม-(จำนวน kvar) และตามที่ได้รับการจัดสรร 1.2.5.1 แบบ Fixed กฟผ.2 = 3,000 kvar	kvar	#####								ผวฟ.กปบ.ด.2	ผวฟ.กฟผ.ท.
	1.2.5.2 แบบ Switching กฟผ.2 = 0 kvar											
	1.2.6 อื่นๆ (งานบำรุงรักษาใช้งบค่าเดียวกับงบจากงานบำรุงรักษา) 1.2.6.1 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบ จำหน่าย											

1.2.6.1.3 ระบบจำหน่าย (ปีละ 2 ครั้ง) กฟด.2 = 192 วงจร (วงจรที่โหลดสูงกว่า 7 MW) เป้าหมายราย กฟฟ. รายละเอียดเพิ่มเติม ตามหนังสือเลขที่ ต.2กบษ.(บร.) 3300/2566 ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2566	วงจร	-	0	4	4	-	0	4	ผบร.กบษ.ด.2	ผบ.บ.กฟอ.หย.
1.2.9 หม้อแปลงจำหน่าย 1.2.9.1 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 50% (%Load 50-80) (10% จากการตรวจสอบโปรแกรม OPSA) กฟด.2 = 109 เครื่อง (10% จากการตรวจสอบโปรแกรม OPSA) กฟอ.หย. = 3 เครื่อง 1.2.9.2 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม (จ่ายโหลดน้อยกว่า 30% ของขนาดหม้อแปลง) (จากการใช้โปรแกรม OPSA) กฟด.2 = 17 เครื่อง (กฟฟ. ละ 1 เครื่อง) กฟอ.หย. = 1 เครื่อง 1.2.9.3 ติดตั้ง/ปรับปรุงหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ (เครื่อง)(10% จากการตรวจสอบโปรแกรม OPSA) กฟด.2 = 161 เครื่อง / กฟอ.หย. = 5 เครื่อง หมายเหตุ : จากผลการรัน OPSAonGIS พบหม้อแปลง โหลดเกิน 80% และแรงดันตก จำนวน 1,609 เครื่อง	เครื่อง			1	1	1	1	1	กvv.(ผปร.)	ผบ.บ.กฟอ.หย.
1.2.10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ 1.2.10.1 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.) กฟด.2 = 17 วงจร-กม. (กฟฟ.จ.รวมงานละ 1 วงจร-กม.)	เครื่อง					1	1		กvv.(ผปร.)	ผบ.บ.กฟอ.หย.
1.2.10.2 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร) กฟด.2 = 17 วงจร (กฟฟ.จ.รวมงานละ 1 วงจร)	วงจร							1	กvv.(ผปร.)	ผบ.บ.กฟอ.หย.
1.2.10.3 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย กฟด.2 = 17 วงจร-กม. (กฟฟ.จ.รวมงานละ 1 วงจร-กม.)	วงจร-กม.							1	กvv.(ผปร.)	ผบ.บ.กฟอ.หย.
1.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้าน Non Technical Loss จำนวน 8 มาตรการ ของ กฟภ. เป้าหมาย - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)										
1.3.1 มาตรการที่ 1 มาตรการตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า 1.3.1.1 การตรวจสอบมิเตอร์ผิดปกติ จากใบสั่งงาน U CUBE ตามเกณฑ์ชี้วัด NL1 เป้าหมาย NL1 : 2.5 คะแนน ขึ้นไป ทก กฟฟ.1-3. กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รวมสังกัด กฟด.217.....กฟฟ. เป้าหมายราย กฟฟ.	กฟฟ.	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	กบล., กบฟ.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.1.2 การตรวจสอบมิเตอร์ผิดปกติ จากรายงานที่แจ้งโดยพนักงานจดหน่วย ตามเกณฑ์ชี้วัด NL2 เป้าหมาย NL2 : 4 คะแนน ขึ้นไป ทก กฟฟ.1-3. กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รวมสังกัด กฟด.217.....กฟฟ. เป้าหมายราย กฟฟ.	กฟฟ.	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	กบล., กบฟ.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.1.3 การสำรวจและปรับปรุงอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ (Patrol Meter 05) เป้าหมาย 100% ทก กฟฟ.1-3. กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รวมสังกัด กฟด.217.....กฟฟ. เป้าหมายราย กฟฟ.	กฟฟ.	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบล., กบฟ.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.2 มาตรการที่ 2 มาตรการตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ 1.3.2.1 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR ตามใบสั่งงานจากระบบ AMR Monitorina System เป้าหมาย KPI (AMR) 3 คะแนนขึ้นไป กฟด.2100%... ตามใบสั่งงาน เป้าหมายราย กฟฟ.	ร้อยละ	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.2.2 การตรวจสอบมิเตอร์กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้า เพิ่ม-ลด มากกว่า 25% (ยกเว้น AMR) เป้าหมาย 100% กฟด.2100%.....เครื่อง เป้าหมายราย กฟฟ.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบฟ., กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.2.3 การตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ ชีที. แรงต่ำ และมิเตอร์ประกอบ ชีที. วีที. แรงสูง ในการติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (ภายใน 30 วันหลังการติดตั้ง) เป้าหมาย ภายใน 30 วันหลังการติดตั้ง กฟด.2100%.....เครื่อง เป้าหมายราย กฟฟ.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.3 มาตรการที่ 3 มาตรการตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟทางหลวงและอุปกรณ์ สื่อสารต่างๆ โดยจะดำเนินการตรวจสอบเฉพาะกรณีติดตั้งมิเตอร์เท่านั้น โดยจะมีการเพิ่ม เงื่อนไข ในการคัดกรองข้อมูลเพื่อเปิดใบสั่งงานโดยระบบ U CUBE 1.3.3.1 สัรวจคติดตังดวงโคมเหมาจ่ายไฟสาธารณะ และประเ็นหน่วยการใช้ไฟฟ้า										

ให้ถูกต้องครบถ้วน											
เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 100%											
กฟด.2	30-30-20-20...เครื่อง (25.811 เครื่อง) เป้าหมายราย	เครื่อง	301.00	301.00	300.00	300.00	201.00	201.00	201.00	กบล.. กบลฟ.	ผมด.กฟอ.หย.
กฟอ.หย. = 1.003.- เครื่อง											
1.3.4 มาตรการที่ 4 มาตรการตรวจสอบมิเตอร์ที่มีประวัติการละเมิดฯ ชำซ้อน											
1.3.4.1 กิจกรรมบันทึกผลการตรวจสอบมิเตอร์ กรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า ในระบบ U CUBE											
เป้าหมาย 100%											
กฟด.2	100% ทกราย เป้าหมายราย กฟฟ.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.4.2 การตรวจสอบมิเตอร์ที่มีประวัติละเมิด											
เป้าหมาย 100%											
กฟด.2	990.....เครื่อง(100%) เป้าหมายราย กฟฟ.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.5 มาตรการที่ 5 มาตรการลดค่าหน่วยสูญเสียของวงจรการจ่ายไฟของสถานีไฟฟ้า											
ตามเกณฑ์ NL3 โดยคัดเลือก Feeder ที่มีค่าหน่วยสูญเสียสูงเข้าร่วมโครงการอย่างน้อย											
จำนวน 2 Feeder ดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อมูลหน่วยซื้อ											
และหน่วยจำหน่ายให้ถูกต้อง											
เป้าหมาย NL3 วัดตามกิจกรรม											
1.3.5.1 คัดเลือก Feeder ที่มีค่าหน่วยสูญเสียสูงเข้าร่วมโครงการ											
2 Feeders เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อมูลหน่วยซื้อ และหน่วยจำหน่ายให้ถูกต้อง											
กฟด.22..... วงจร ภายในไตรมาส 1											
1.3.5.2 ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลหน่วยซื้อ และหน่วยจำหน่ายให้ถูกต้อง											
กฟด.22..... วงจร											
1.3.6 มาตรการที่ 6 มาตรการปรับปรุงหน่วยและค่าไฟฟ้ากรณีมิเตอร์ละเมิด/ชำรุด											
ดำเนินการบันทึกผลการปรับปรุงหน่วยและค่าไฟฟ้ากรณีมิเตอร์ละเมิด/ชำรุด ในระบบ											
U CUBE ทกเครื่อง โดยจะมีการตรวจสอบข้อมูลทั้งบันทึกใน U CUBE											
เป้าหมาย 100%											
กฟด.2	100% เป้าหมายราย กฟฟ.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบลฟ. (ผขฟ.)	ผบป.กฟอ.หย.
1.3.7 มาตรการที่ 7 มาตรการตรวจสอบจากพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงผิดปกติอย่างต่อเนื่อง											
(โครงการมีเดอรียิม)											
เป้าหมาย 100%											
กฟด.2	100% เป้าหมายราย กฟฟ.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.3.8 มาตรการที่ 8 มาตรการอบรมการตรวจสอบมิเตอร์ และประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์											
ป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า (อย่างน้อย ปีละ 1)											
1.3.8.1 การอบรมพนักงานตรวจสอบมิเตอร์/ตรวจสอบหน่วย											
เป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง											
กฟด.2	1.....ครั้ง	ครั้ง	1.00	1.00						กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ											
เป้าหมาย											
- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส											
- วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข/ปิดงานได้											
ครบถ้วน ร้อยละ 100											
เป้าหมาย 100%											
กฟด.2	100% (กฟฟ.หน่วยงานดำเนินการชี้แจงกรณีดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน)	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	กบล.	ผมด.กฟอ.หย.
1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตาม											
OPSA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2566)											
1.5.1 ตรวจสอบ, จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ร้อยละ											
ความสำคัญของแผนงานปรับปรุงฯ จัดทำงบประมาณ, แผนความต้องการ											
แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำโดยพิจารณาหม้อแปลงที่เกิดปัญหา											
แรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%											
เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน											
ไตรมาส 1 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 5 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข											
ไตรมาส 2 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 55 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข											
ไตรมาส 3 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข											
***หมายเหตุ ปรึลลดค่าร้อยละความสำเร็จในไตรมาส 1 จาก 30% เป็น 5% เนื่องจากไตรมาส 1											
ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จัดทำแผนสำรวจ ออกแบบ และประมาณการ											

	1.5.2 ผลดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อ ร้อยละ หม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%	-	0	0	25	68.29	75	75	100		กvv.(ผปร.)	กฟส. L/M/S.
	หมายเหตุ รายงานผลการดำเนินงาน (D1-F4) ไตรมาส 1 ติดตามและเร่งรัดให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายในไตรมาสถัดไป ไตรมาส 2 ร้อยละ 25 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 3 ร้อยละ 75 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ค.ค. - พ.ย. 2567 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ	0	0	25	68.29	75	75	100				ผบ.กฟอ.ทย.
	1.5.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ครั้ง ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1)	3	3	3	3	3	3	3	3		กvv.(ผปร.)	กฟส. L/M/S.
	หมายเหตุ รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM	3	3	3	3	3	3	3	3			ผบ.กฟอ.ทย.
	1.5.4 วิเคราะห์ระบบจำหน่ายแรงต่ำด้วย OPSA on GIS ครั้ง เพื่อใช้จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำในปี 2568 ต่อไป	-	-	-	-	-	-	-	1		กvv.(ผปร.)	กฟส. L/M/S.
	หมายเหตุ วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน เดือน ธ.ค. 2567 จำนวน 1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	1			ผบ.กฟอ.ทย.
แผนงานที่ 4 ควบคุมสัดส่วนของค่าบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข Maintenance Corrective Maintenance ของระบบไฟฟ้า	4.2 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ผบ.) ของ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง เฉพาะระบบจำหน่าย 22/33 เคร็ อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ฟีดเดอร์	ครั้ง	1	-	-	-	-	-	-		ผบร.กบษ.ด.2	กฟส. L/M/S,
	4.2.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเพื่อลดค่าของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี (กำหนดโดย ผบ.)	1	1	-	-	-	-	-	-			ผบ.กฟอ.ทย.
	หมายเหตุ จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567											
	4.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.2.1	แห่ง	43	43	43	43	43	43	43		ผวฟ.กบ.บ.ด.2	กฟส. L/M/S.
	หมายเหตุ - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงร้อยละ 50	43	43	43	43	43	43	43	43			ผบ.กฟอ.ทย.
	4.3 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษา											
	4.3.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษา 1 ครั้ง ที่ไม่มีการทำงานของ Circuit Breaker/Recloser หรือวงจรที่ผิดปกติ สา	ครั้ง	1	-	-	-	-	-	-		ผบร.กบษ.ด.2	กฟส. L/M/S.
	กฟส.ระดับ L,M,S ,กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง อย่างน้อย กฟฟ.ละ 1 ฟีดเดอร์	1	1	-	-	-	-	-	-			ผบ.กฟอ.ทย.
	หมายเหตุ จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567											
	4.3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.3.1	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผวฟ.กบ.บ.ด.2	กฟส. L/M/S.
	หมายเหตุ - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงหรือเท่ากับ 0	1	1	1	1	1	1	1	1			ผบ.กฟอ.ทย.
	4.4 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟช. (ตามระยะทางต้นไม้	ร้อยละ										
	ที่ใดจากการสำรวจ)											
	หมายเหตุ - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด (ติดปีละ 2 ครั้ง) - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส											
	1. ระบบสายส่ง หมายเหตุราย กฟฟ.	ร้อยละ	-	-	50.71	50.71	-	-	50.71		ผบส.กบษ.ด.2	ผบ.กฟอ.ทย.
	2. ระบบจำหน่าย 22/33 เคร็ หมายเหตุราย กฟฟ.	ร้อยละ	-	-	1278.19	1278.19	-	-	1278.19		ผบร.กบษ.ด.2	ผบ.กฟอ.ทย.
	4.5 ตรวจบังคับปกติในระบบสายส่ง 115 เคร็และระบบจำหน่าย 22/33 เคร็ (Patrol)											
	ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM)											
	หมายเหตุ - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส											
	1. ระบบสายส่ง ตรวจสละ 1 ครั้ง หมายเหตุราย กฟฟ.	ร้อยละ	50.69	50.69	50.69	50.69	50.69	51.00	50.69		ผบส.กบษ.ด.2	ผบ.กฟอ.ทย.
	2. ระบบจำหน่าย 22/33 เคร็ ทกวงจร 6 เดือน/ครั้ง หมายเหตุ	ร้อยละ	-	-	1292	#####	-	-	1292		ผบร.กบษ.ด.2	ผบ.กฟอ.ทย.

	4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) เป้าหมาย ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส											
	1. ระบบสายส่ง ไตรมาสละ 1 ครั้ง 2. ระบบจำหน่าย 22/33 เควี ทกวงจร 6 เดือน/ครั้ง	ครึ่ง ครึ่ง	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1		ผบส.กบข.ด.2 ผบร.กบข.ด.2	ผบป.กฟอ.ทย. ผบป.กฟอ.ทย.

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 เป็นองค์กรที่มีความพร้อม
การเปลี่ยนแปลงความท้าทายของประเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS เพื่อความยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เพิ่มประสิทธิผลในการลงทุนตามแผน Smart Grid

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100
(ความสำเร็จในการดำเนินงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid
เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานฯ
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานฯ

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 5
- ระดับ 5

แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ ผู้ปฏิบัติ
			เป้า Q1	ผล Q1	เป้า Q2	ผล Q2	เป้า Q3	ผล Q3	เป้า Q4	ผล Q4		
แผนงานที่ 1 ควบคุมดัชนี (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายและได้	1.2 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรง	ครั้ง	1		1		1		1		ผบร.กบษ.ด.	กฟส. L/M/S,
	จุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MJM		1	1	1	1	1	1	1			ผบ.กฟอ.ทย.
	เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส											
	1.3 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรง	ครั้ง	1		-		-		-		ผบร.กบษ.ด.	กฟส. L/M/S,
	1.3.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ		1	1	-	-	-	-	-			ผบ.กฟอ.ทย.
	เป้าหมาย จัดทำแผนภายใน เดือนก.พ. 2567											
	1.3.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	ครั้ง	1		1		1		1		ผบร.กบษ.ด.	กฟส. L/M/S,
	เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส		1	1	1	1	1	1	1			ผบ.กฟอ.ทย.
	1.4 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ	เครื่อง	270		1,085		1,899		2,172		ผบร.กบษ.ด.	กฟส. L/M/S,
	1.4.1 ทดสอบ 5 เฟส (ร้อยละ 55.55 ของหม้อแปลงติดตั้ง)		0	0	96	27	0	0	0			ผบ.กฟอ.ทย.
กฟต.2 จำนวน 5,426 เครื่อง กฟอ.ห้วยยอด 96 เครื่อง	1.4.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง)	เครื่อง	900		2,000		2,500		2,832		ผบร.กบษ.ด.	กฟส. L/M/S,
	เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส		0	0	632	632	0	0	0			ผบ.กฟอ.ทย.
	กฟต.2 จำนวน 8,232 เครื่อง กฟอ.ห้วยยอด 632 เครื่อง											ผบร.กบษ.ด.2

แผนปฏิบัติการ กฟผ.2 ประจำปี 2567

มุมมอง : Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการ

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill)

(Upskill) ของบุคลากร

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill)

(Upskill) ของบุคลากร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency และมีส่วนร่วม

ในการพัฒนา Use Case (100%)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้

• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(Key and Support Processes) ที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้

- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพ

ของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด

• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(Key and Support Processes) ที่มีการใช้องค์ความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุง

การปฏิบัติงานรวมถึงการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างความตระหนักรู้ด้านความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการ

และกระบวนการสนับสนุน

(ร่วค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการ

และกระบวนการสนับสนุน

(ร่วค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

แผนงาน / โครงการ / งาน Initiating Strategies หรือ Strategic Initiatives	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ผู้ปฏิบัติ
			เป้า Q1	ผล Q1	เป้า Q2	ผล Q2	เป้า Q3	ผล Q3	เป้า Q4	ผล Q4		
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทาง	1.1 คณะทำงานการจัดการความรู้ ของสายงานภาคกลาง การประชุมชี้แจงแผนปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของ 1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ เป้าหมาย จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567	ครั้ง	1		-		-		-		คณะทำงาน จัดทำแผนปฏิบัติการ	ทุกกอง, กฟผ.ล และ
			1	1	0	0	0	0	0		ประจำปี 2567	คณะทำงาน KM กฟผ.ท
	กฟผ.2 เป้าหมาย เข้าร่วมกิจกรรม ภายในไตรมาสที่ 1/2567	ครั้ง	1		-		-		-		คณะทำงานการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะทำงานการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง, กฟผ.ล และ
			1	1	0	0	0	0	0		คณะทำงาน KM กฟผ.ท	
1.2 คัดเลือกคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่สอดคล้องกับหัวข้อของ (เรื่อง Knowledge) ที่ระบุใน Knowledge Landscape และวิเคราะห์จุดที่ต้องควบคุม ระดับระวังหรือจุดสำคัญ / วิฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons)	เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 2/2567		-	0	อย่างน้อย 1	1	-	0	-		คณะทำงานการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะทำงานการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง, กฟผ.ล และ
			-	0	อย่างน้อย 1	1	-	0	-		คณะทำงาน KM กฟผ.ท	
	1.3 จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมระดับรององค์ความรู้ (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ตามคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกคัดเลือก เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567		-	0	อย่างน้อย 1	1	-	0	-		คณะทำงานการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะทำงานการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง กฟผ.ล
			-	0	อย่างน้อย 1	1	-	0	-		คณะทำงาน KM กฟผ.ท	

	1.4 Upload ลงบทความตามขอ 1.3 ทจดหาชน ใน ระบบ เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567	องค์ความรู้	-		อย่างน้อย 1		-		-		คณะกรรมการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะกรรมการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง กฟผ.L
			-	0	อย่างน้อย 1	1	-	0	-		คณะกรรมการ KM กฟผ.ท	
	1.5 สื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจ ช่องทาง หรือจุดสำคัญ / วิฤฤติ (Critical Step) ตามข้อ 1.3 ให้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผ่านเครื่องมือการจัดการความรู้ เช่น AAR, Story Telling, Mentor, On-the-job Training เป็นต้น	ช่องทาง	-		-		อย่างน้อย 1		-		คณะกรรมการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะกรรมการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง กฟผ.L
	เป้าหมาย อย่างน้อย 1 ช่องทาง ภายในไตรมาสที่ 3/2567		-	0	-	0	อย่างน้อย 1	1	-		คณะกรรมการ KM กฟผ.ท	
	1.6 นำคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่มีการปรับปรุงองค์ความรู้ พร้อมประเมินผลเพื่อพัฒนาปรับปรุง โดยใช้ข้อมูล ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, แนวทางการ ปรับปรุงกระบวนการจากหน่วยงานที่มีรูปแบบการดำเนินงานใกล้เคียง, Training เป็นต้น	เรื่อง	-		-		อย่างน้อย 1		-		คณะกรรมการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะกรรมการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง กฟผ.L
	เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 3/2567		-	0	-	0	อย่างน้อย 1	1	-		คณะกรรมการ KM กฟผ.ท	
	1.7 กรอกรข้อมูลในแบบฟอร์ม “การจัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ระมัดระวังหรือ จุดสำคัญ/วิฤฤติ (Critical Step)” Download แบบฟอร์ม ในระบบ KM-Si ส่วนของจากใจทีมงาน	เรื่อง	-		-		อย่างน้อย 1		-		คณะกรรมการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะกรรมการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง กฟผ.L
	เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 3/2567		-	0	-	0	อย่างน้อย 1	1	-		คณะกรรมการ KM กฟผ.ท	
	1.8 วิเคราะห์ผลการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในกร เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการนั้นๆ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น	ร้อยละ	-		-		-		100		คณะกรรมการ จัดการความรู้ กฟผ.2	คณะกรรมการ จัดการความรู้ ของ ทุกกอง กฟผ.L
	เป้าหมาย วิเคราะห์และสรุปผล ภายในไตรมาสที่ 4/2567		-	0	-	0	-	0	100		คณะกรรมการ KM กฟผ.ท	
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานพัฒนาบุคลากรในงาน ด้านวิศวกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วย	2.1 คณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ของสายงานฯ และ กฟผ. ร่วมกัน จัดทำแผนการดำเนินงานด้านนวัตกรรม ประจำปี 2567 และกำหนดกิจกรรมส่งเสริมฯ											
	2.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมอย่างน้อย 1 กิจกรรม เช่น จัดประกวด, จัดอบรม, แลกเปลี่ยนความคิด เป็นต้น เพื่อพัฒนาความสามารถ	กิจกรรม	อย่างน้อย 1		-		-		-		คณะกรรมการ จัดทำแผนปฏิบัติกา	ทุกกอง, กฟผ.L และ
	และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และการจัดการงานนวัตกรรม		อย่างน้อย 1	1	-	0	-	0	-		ประจำปี 2567 ด้าน L&G	หน่วยงานวิศวกรรม กฟผ
	เป้าหมาย จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567											
	2.1.2 ถ่ายทอดแผนการดำเนินงาน ตามข้อ 2.1.1 และแผนการปลูกฝังค่านิยม และการเสริมสร้างวัฒนธรรมของ กฟผ. ให้พนักงานในสังกัดทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสาร ในรูปแบบดิจิทัล เช่น เว็ไซต์ กฟผ., Facebook, Line Office Account, Youtube เป็นต้น	ช่องทาง	-		อย่างน้อย 3		-		-		คณะกรรมการวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม กฟผ.2	คณะกรรมการวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ของ ทุกกอง, กฟผ.L และ
	เป้าหมาย อย่างน้อย 3 ช่องทาง ภายในไตรมาสที่ 2/2567											

			-	0	อย่างน้อย 1	3	-	0	-		คณะกรรมการวัดกรรม กฟอ	
	2.2 ประเมินผลความสำเร็จของแผนการดำเนินงานด้านนวัตกรรมประจำปี 2567 เป้าหมาย วิเคราะห์และสรุปผล ภายในไตรมาสที่ 4/2567	ร้อยละ	-		-		-		100		คณะกรรมการวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม กฟต.2	คณะกรรมการวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ของ ทุกกอง, กฟส.ล และ
			-	0	-	0	-	0	100		คณะกรรมการวัดกรรม กฟอ	
	2.3 กณว. หรือ คณะทำงานฯ คัดเลือกสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมที่ขึ้นทะเบียน TRL3 ขยายผลไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เป้าหมาย ขยายผลนวัตกรรม TRL3 อย่างน้อย 1 ชิ้น ภายในไตรมาสที่ 3/2567	ชิ้น	-		-		อย่างน้อย 1		-		คณะกรรมการวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม กฟต.2	คณะกรรมการวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ของ ทุกกอง, กฟส.ล และ
			-	0	-	0	อย่างน้อย 1	1	-		คณะกรรมการวัดกรรม กฟอ	

วนการหลั

วนการหลั

ย.

ย.

ย.

ย.

๕๑.

๕๑.

๕๑.

๕๑.

๕๑.

๑.๗๕๑.

ก.ทย.

ก.ทย.

ก.ทย.