



# แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

(ฉบับทบทวนครั้งที่ ๑/๒๕๖๖)

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ประจำปี 2567

| มุมมอง                                     | จำนวน   |           |        |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |         |         |     | หน้า  |
|--------------------------------------------|---------|-----------|--------|---------|--------------------|---------|---------|-----|-------|
|                                            | กลยุทธ์ | ตัวชี้วัด | แผนงาน | กิจกรรม | งบลงทุน            | งบทำการ | งบอื่นๆ | รวม |       |
| 1. Goal (Finance Social Environment : FSE) | -       | 2         | 4      | 17      | -                  | -       | -       | -   | 1-8   |
| 2. Customer                                | 2       | 2         | 5      | 15      | -                  | -       | -       | -   | 9-20  |
| 3. Internal Process                        | 2       | 9         | 3      | 15      | -                  | -       | -       | -   | 21-31 |
| 4. Learning and Growth                     | 1       | 2         | 2      | 9       | -                  | -       | -       | -   | 32-35 |
| รวม                                        | 5       | 15        | 14     | 56      | -                  | -       | -       | -   |       |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ประจำปี 2567

| มุมมอง                                                   | กลยุทธ์   | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                            | แผนงาน                                                       | งบประมาณประจำปี 2567<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า |
|----------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|------|
|                                                          |           |                                                                                                                                 |                                                              | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |      |
| 1. Goal<br><br>(Finance Social<br><br>Environment : FSE) |           | - การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ<br>สายงานฯ ส่วนกลาง<br><br>- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ<br>สายงานฯ ส่วนภูมิภาค | 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจากการดำเนินงาน                       | -                                 | -              | -              | 2-4  |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | 2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน                            | -                                 | -              | -              | 5    |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | 3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน | -                                 | -              | -              | 6-8  |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน                            | -                                 | -              | -              | 8    |
| สรุป : 4 แผนงาน<br><br>17 กิจกรรม                        | - กลยุทธ์ | 2 เกณฑ์วัด                                                                                                                      | รวม                                                          | 0.000                             | 0.000          | 0.000          |      |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                     | 0.000                             |                |                |      |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ประจำปี 2567

| มุมมอง                        | กลยุทธ์                                                                                    | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                | แผนงาน                                                                                                                                                        | งบประมาณประจำปี 2567<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                               |                                                                                            |                                                                     |                                                                                                                                                               | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 2. Customer                   | SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal<br>(Digital Customer Experience) | - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้                   | SCM2.1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ                                                                                                                    | -                                 | -              | -              | 10-11 |
|                               |                                                                                            |                                                                     | SCM2.2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) | -                                 | -              | -              | 12-13 |
|                               |                                                                                            |                                                                     | SCM2.3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                            | -                                 | -              | -              | 13-15 |
|                               |                                                                                            |                                                                     | SCM2.4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                               | -                                 | -              | -              | 16-18 |
|                               | SCM3 การรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง                                  | - ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง | SCM3.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า                                    | -                                 | -              | -              | 19-20 |
| สรุป : 5 แผนงาน<br>15 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                                                                  | 2 เกณฑ์วัด                                                          | รวม                                                                                                                                                           | 0.000                             | 0.000          | 0.000          |       |
|                               |                                                                                            |                                                                     | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                                                                                                                      | 0.000                             |                |                |       |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ประจำปี 2567

| มุมมอง                        | กลยุทธ์                                                                                                                                              | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | แผนงาน                                                                                                                                             | งบประมาณประจำปี 2567<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 3. Internal Process           | CB1 การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC | <ul style="list-style-type: none"><li>- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้</li><li>- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/ Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า</li><li>- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.</li><li>- ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.</li></ul> | CB1.1 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้                                                                                | -                                 | -              | -              | 22-27 |
|                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CB1.4 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance / Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า | -                                 | -              | -              | 27-29 |
|                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    | -                                 | -              | -              |       |
|                               | GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้</li><li>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้</li></ul>                                                                                                                                                                                            | GM1.1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลางและใต้              | -                                 | -              | -              | 30-31 |
| สรุป : 3 แผนงาน<br>15 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                                                                                                                            | 9 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | รวม                                                                                                                                                | 0.000                             | 0.000          | 0.000          |       |
|                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                                                                                                           | 0.000                             |                |                |       |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ประจำปี 2567

| มุมมอง                       | กลยุทธ์                                                                                      | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                        | แผนงาน                                                                                             | งบประมาณประจำปี 2567<br>(ล้านบาท) |                |                | หน้า  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-------|
|                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                    | งบลงทุน<br>(1)                    | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |       |
| 4. Learning and Growth       | HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้ เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร | - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้<br>- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด | HCM1.1 แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน                               | -                                 | -              | -              | 33-35 |
|                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                             | HCM1.2 แผนงานพัฒนาบุคลากรในงานด้านนวัตกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน | -                                 | -              | -              | 35    |
| สรุป : 2 แผนงาน<br>9 กิจกรรม | 1 กลยุทธ์                                                                                    | 2 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                  | รวม                                                                                                | 0.000                             | 0.000          | 0.000          |       |
|                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                             | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                                                           | 0.000                             |                |                |       |

Goal (Finance Social Environment : FSE)

ด้านเป้าหมาย (การเงิน สังคม สิ่งแวดล้อม)

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)

- (รอกำเป้าหมายจากสายงานฯ บ)
- (รอกำเป้าหมายจากสายงานฯ บ)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. จบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจาก<br>การดำเนินงาน                           | 1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม<br>สำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2<br>เป้าหมาย ระดับ 5 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)<br>* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอกำเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด                                                                                              | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบป., ผบง.           |                        |              |     |
|                                                                                | 1.2 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจ<br>เกี่ยวเนื่องงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา<br>เป้าหมาย ระดับ 5 (รอกำเป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)<br>* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอกำเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด                                                                                                                            | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 95                    | 95       | 95       | 95       | ผบป., ผกป.           |                        |              |     |
|                                                                                | 1.3 ประสิทธิภาพการเพิ่มรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ<br>ภายใต้กำกับดูแล และกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล<br>กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล<br>กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ธุรกิจเสริม)<br>เป้าหมาย รายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4<br>ของรายได้ปี 2566 | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 4                     | 4        | 4        | 4        | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                     | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก        | 13. จบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|-----------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                              |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                             | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <b>1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าพาดสายสื่อสาร ปี 2567</b><br>1.4.1 ตรวจสอบเสาสื่อเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2567 ด้วยระบบ TAMS ให้ครบถ้วน<br><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 4/2567     | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | -                     | -        | -        | 100      | ผบ.บ., ผกบ.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหับอุปกรณ์สื่อสารบนเสาสื่อไฟฟ้าของปี 2567 (รายเก่า)<br><u>เป้าหมาย</u> แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหับ ร้อยละ 100 ภายในเดือน ม.ค. 2567<br><u>ดำเนินการภายในเดือน ม.ค. 2567</u> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | -        | -        | -        | ผบ.บ., ผกบ.<br>ผบ.ค., ผบ.ด. |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 รายงานสายสื่อสารที่ละเมิดติดตั้ง)<br><u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2567                                 | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 1                     | -        | -        | -        | ผบ.บ., ผกบ.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.4 ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน ข้อ 1.4.3<br><u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแผนงาน ภายในไตรมาสที่ 3/2567<br><u>ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 31 ส.ค. 67</u>                                   | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | -                     | 50       | 100      | -        | ผบ.บ., ผกบ.                 |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก     | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|--------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                          | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.4.5 กรณีตรวจพบการละเมิดสายสื่อสาร ตามข้อ 1.4.4 ให้ดำเนินการตามบันทึก กปร.(จท) 805/2562 ผวก. อนุมัติ ลงวันที่ 30 ก.ย.2562 เรื่อง ขออนุมัติแก้ไขปรับปรุง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์ สื่อสารโทรคมนาคมบน เสาไฟฟ้าของ กฟผ. ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ให้ครบถ้วนทุกราย</p> <p><u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดให้ครบถ้วน ร้อยละ 100 ในปี 2567</p>                                                                                             | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | -                     | -        | 100      | 100      | ผบป., ผกป.               |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.5 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกัน และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องขอหาสาเหตุและเร่งดำเนินการปรับเปลี่ยนมิเตอร์/อุปกรณ์ ประกอบมิเตอร์</p> <p>กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 2 บิลเดือนขึ้นไป</p> <p>กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 4 บิลเดือนขึ้นไป</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป., ผมต.<br>ผบง., ผบต. |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.6 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มี หน่วยการใช้ไฟลดลง ตั้งแต่ 50% ขึ้นไป</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป</p>                                                                                                                                                                                                                                      | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผมต., ผบต.               |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.7 ตรวจสอบหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะและไฟทางหลวงกรณีศูนย์หน่วย หากพบ มิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ชำรุดให้เร่งดำเนินการปรับเปลี่ยนและพิจารณา ปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ไฟสาธารณะ)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป</p>                                                                                                                                                                                 | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผมต., ผบต.               |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.8 ปรับปรุงแผนการอ่านหน่วยรายย่อย (MRM) โดยพิจารณาจากรายได้และ ปริมาณผู้ใช้ไฟในแต่ละสายการจดหน่วย (ปรับ Portion A B C ให้มีรายได้รวม จากมากไปหาน้อย)</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ จดหน่วยและประมวลผลบิล)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป หลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                                                      | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบป., ผบง.               |                        |              |     |

(E)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                           | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส                      |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก         | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------------------------------------|----------|----------|----------|------------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                    |                  |          | ไตรมาส 1                                   | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                              | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| <b>แผนงานที่ 2</b> การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน                             | 2.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร<br>2.1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานส่วนภูมิภาค<br><u>เป้าหมาย</u> คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 4 | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ล้านบาท  | * ระหว่างรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานบัญชี |          |          |          | ผบป., ผบง.                   |                        |              |     |
|                                                                                | 2.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งบประมาณ)<br><u>เป้าหมาย</u> ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร                      | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                                        | 100      | 100      | 100      | ผบป., ผบง.                   |                        |              |     |
|                                                                                | 2.4 ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ให้ถูกต้อง<br>ครบถ้วนตามความเป็นจริง<br>2.4.3 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS<br><u>เป้าหมาย</u> ระดับ 5          | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | บาท      | กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กต      |          |          |          | ผบป.,ผกป.,ผกส.<br>ผมต., ผบต. |                        |              |     |
|                                                                                | 2.4.4 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS<br><u>เป้าหมาย</u> ระดับ 5                                                                                                                | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | บาท      | กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กต      |          |          |          | ผบป.,ผกป.,ผกส.<br>ผมต., ผบต. |                        |              |     |

(E)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| แผนงานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน         | 3.2 เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สินพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ก่อนปี 2567 ที่ยังคงชำระให้ได้ร้อยละ 100<br>เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 20                    | 40       | 70       | 100      | ผบป., ผบง.           |                        |              |     |
|                                                                                | 3.3 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด<br>3.3.1 เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของเดือนที่ครบกำหนด หากมีค้างชำระเกินสิ้นเดือน กฟฟ.ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย<br>3.3.2 เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีบิลค้างชำระ 3 บิลขึ้นไป หากมีค้างชำระต้องอยู่ใน งดจ่ายไฟ/ผ่อนชำระเท่านั้น หากอยู่ในสถานะยังไม่ได้ดำเนินการใดๆ ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)<br>เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป., ผบง.           |                        |              |     |
|                                                                                | 3.4 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้ราชการ ที่ กฟข. รับผิดชอบ ที่มีอายุตั้งแต่ 180 วันขึ้นไป<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)<br>เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป., ผบง.           |                        |              |     |

(E)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                       | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก         | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|------------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                              | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>3.5 เร่งรัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้<br/>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง)</p> <p>3.5.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นก่อนปีปัจจุบัน</p> <p>3.5.1.1 งบผู้ซื้อไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2</p> <p>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 100 ของมูลค่างาน</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 50       | 75       | 100      | ผกส., ผกป.                   |                        |              |     |
|                                                                                | <p>3.5.1.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)</p> <p>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน</p>                                                                                                                                                                                              | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 15                    | 30       | 45       | 60       | ผกส., ผกป.<br>ผบบ.,ผมต.,ผบต. |                        |              |     |
|                                                                                | <p>3.5.2 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบัน (งานที่เกิดในไตรมาส 1-2)</p> <p>3.5.2.1 งบผู้ซื้อไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2</p> <p>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน</p>                                                                                                                  | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 15                    | 30       | 45       | 60       | ผกส., ผกป.                   |                        |              |     |
|                                                                                | <p>3.5.2.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)</p> <p>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 50 ของมูลค่างาน</p>                                                                                                                                                                                              | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 12.5                  | 25       | 37.5     | 50       | ผกส., ผกป.<br>ผบบ.,ผมต.,ผบต. |                        |              |     |

(E)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                          | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                   |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| แผนงานที่ 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน                                    | 3.5.3 งานก่อสร้างงบบั๊ผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)<br>เป้าหมาย เรงรัดบิตงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า งาน C02.2 ที่รับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟ                                     | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 50       | 75       | 100      | ผกส., ผกบ.           |                        |              |     |
|                                                                                | 4.1 ควบคุมและตรวจสอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่<br>ให้ครบถ้วนทุกราย<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า)<br>เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100 | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบป., ผบง.           |                        |              |     |
|                                                                                | 4.2 ควบคุมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่<br>ให้ครบถ้วนทุกราย<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ เงินประกัน)<br>เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100       | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบป., ผบง.           |                        |              |     |

(E)

Customer

ด้านลูกค้า

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับโครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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 ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- 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

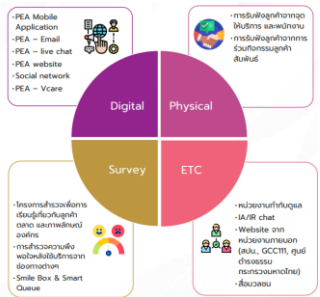
7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- รอค่าเป้าหมาย

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>( Activities / Action Steps)   | 10. สถานที่       | หน่วยวัด                | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |                   |                                                         |                   | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |                                                                              |          |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                   |                         | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2          | ไตรมาส 3                                                | ไตรมาส 4          |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม                                                                          |          |             |
| แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ | กฟจ.อท.,<br>กฟส.  | ร้อยละ                  | 90                    | 90                | 90                                                      | 90                | ผบค., ผบต.           |                        |              |                                                                              |          |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
| <table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td rowspan="2">กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> |                                                                                             |                   | มาตรฐานด้านการให้บริการ | พื้นที่               | ระยะเวลาดำเนินการ | กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม | เขตชุมชน (เทศบาล) | 1 วันทำการ           | นอกเขตชุมชน            | 3 วันทำการ   | กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร | เขตชุมชน | 10 วันทำการ |
| มาตรฐานด้านการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | พื้นที่                                                                                     | ระยะเวลาดำเนินการ |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
| กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เขตชุมชน (เทศบาล)                                                                           | 1 วันทำการ        |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | นอกเขตชุมชน                                                                                 | 3 วันทำการ        |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
| กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เขตชุมชน                                                                                    | 10 วันทำการ       |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
| เป้าหมาย ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
| '- สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงภ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |
| รายงานผลภายในวันที่ 10 ของของเดือนถัดไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |                   |                         |                       |                   |                                                         |                   |                      |                        |              |                                                                              |          |             |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10. สถานที่            | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p><b>1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)</b></p> <p>1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ</li> </ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC</li> <li>- ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน</li> </ul>                                                                                                                            | กฟจ.อท.,<br>กฟส., กฟย. | ร้อยละ   | 30                    | 30       | 30       | 10       | กฟข.ดำเนินการ        |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567</li> </ul> <p>หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567</li> </ul> <p>กฟก.1 = 8 แห่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</li> </ul> <p>รายงานผลในการประชุมสัปดาห์ที่2 ของทุกเดือน</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส., กฟย. | ร้อยละ   | 33.33                 | 33.33    | 33.33    | -        | คณะทำงาน<br>GECC     |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                       | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก           | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|--------------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                                | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| <b>แผนงานที่ 2</b> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร<br>(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล<br>ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร<br>จัดการ (Data Driven Execution) | <p>2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธี<br/>ปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้</p> <p>2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ<br/>แบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทาง<br/>โทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2)<br/>โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์<br/>การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุง<br/>แก้ไข</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์<br/>การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M<br/>(โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859</li> <li>- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟฟ.1,2,3<br/>กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน<br/>หลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p>หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม<br/>Customers' Smile Feedback</p> <p>รายงานผล Customers' Smile Feedback ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบป., ผบง.<br>ผบค., ผบด.<br>FM |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                                                          | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|  <p><b>แผนงานที่ 3</b> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | <p>2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง</li> <li>- กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงก(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |
|                                                                                                                                                                                                                                         | <p>3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</li> </ul>            | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | -        | -        | -        | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |
|                                                                                                                                                                                                                                         | <p>3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566</li> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA</li> </ul>                                                                            | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | -        | -        | -        | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <b>3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</b><br>3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย<br>โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส<br>หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1                                                                                                                                                                                      | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |
|                                                                                | 3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้<br>(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย<br>(2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน<br>เกิน 250 kVA) ร้อยละ 20<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส<br>หมายเหตุ :<br>- ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2<br>- กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้<br>ตามความเหมาะสม<br><b>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส</b>   | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |
|                                                                                | <b>3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ<br/>           ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</b><br><u>เป้าหมาย</u><br>- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวน<br>ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน<br>ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบ<br>ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3<br>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส<br><b>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส</b> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10. สถานที่                       | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ</p> <p>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5)</p> <p>(1) กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1</p> <p>(2) กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟผ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ซื้อไฟรายใหญ่</p> <p>(3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ</p> <p>หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง</p> <p>(4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>(5) กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ฟลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>รายงานผลภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส.<br>ที่ลูกค้า KAM | ร้อยละ   |                       | 100      |          |          | ผบค., ผบด.           |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก               | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|------------------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                                    | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| <b>แผนงานที่ 4</b> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ<br>ข้อร้องเรียน                | <b>4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</b><br><b>เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ</b><br><b>4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้</b><br>(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม<br>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)<br>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)<br>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)<br>- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)<br>(2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป<br>(คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ)<br>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)<br>(3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข<br>(พฤติกรรมพนักงาน+การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า)<br>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)<br>(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)<br><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม<br>ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส<br>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบค., ผบต.<br>ผบป., ผกป<br>ทุกแผนก |                        |              |     |
|                                                                                | <b>4.1.2 การเพิ่มประสิทธิผลการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้</b><br>(1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน<br>ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน<br>(2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน<br>ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2567<br>(3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/<br>ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564<br><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม<br>ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส<br>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |          | 100                   | 100      | 100      | 100      |                                    |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้าเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบค. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบค., ผบต.           |                        |              |     |

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับโครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง
4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง
7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                           | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก     | 13. จบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|--------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                          | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า | 1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้าเป้าหมาย<br>- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค.2566<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                                                 | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 101      | 100      | ผบค., ผบต.<br>ลูกค้า KAM |                        |              |     |
|                                                                                                                                          | 1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)<br>1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ<br>เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้<br>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 562 ราย (ร้อยละ 100)<br>กฟก.1 จำนวน 162 ราย / กฟต.1 จำนวน 44 ราย<br><br>- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 573 ราย (ร้อยละ 100)<br>กฟก.1 จำนวน 91 ราย / กฟต.1 จำนวน 165 ราย<br><br>- ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 1,489 ราย (ร้อยละ 100)<br>กฟก.1 จำนวน 469 ราย / กฟต.1 จำนวน 39 ราย | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบต.<br>ลูกค้า KAM |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก     | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|--------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                          | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40</li> </ul> <p>1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน</li> </ul> </li> <li>- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น <ul style="list-style-type: none"> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> </ul> </li> </ul> <p>หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม</p> <p>1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.</li> <li>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข.</li> <li>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</li> <li>- ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</li> </ul> <p>หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ<br/>1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์<br/>แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบค.<br>ลูกค้า KAM |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบค.<br>ลูกค้า KAM |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบค.               |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10. สถานที่                   | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                               |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน</p> <p>เป้าหมาย จำนวน 102 กฟฟ.</p> <p>กฟฟ.1 จำนวน 26 กฟฟ.</p> <p>ดำเนินการ เดือน กันยายน 2567</p> <p>หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.</p>                                                                                                    | กฟจ.อท.,<br>กฟส.              | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบด.           |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ</p> <p>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม</li> </ul> | กฟจ.อท.<br>กฟส.<br>ลูกค้า KAM | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค., ผบด.           |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น</p> <p>เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส</p> <p>(ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)</p>                                                               | กฟจ.อท.                       | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค.                 |                        |              |     |

(3)

Internal Process

ด้านกระบวนการภายใน

มุมมอง : Internal Process

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ประจำปี 2567

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาท ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

## 4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- 700 ล้านบาท (รายปี)

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

## 7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

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

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงานหลัก          | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|---------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                           | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| แผนงานที่ 1 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้      | <b>1.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss จำนวน 10 มาตรการของ กฟภ.</b><br><u>เป้าหมาย</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> <li>- วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)</li> </ul> <b>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส</b>    | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบป., ผบป.,<br>ผกป., ผบง. |                        |              |     |
|                                                                                | <b>1.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss จำนวน 8 มาตรการของ กฟภ.</b><br><u>เป้าหมาย</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> <li>- วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)</li> </ul> <b>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส</b> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผมต., ผบป.,<br>ผบต., ผบง. |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10. สถานที่ | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.3.1 การตรวจสอบมอเตอร์ 1 เฟส 2 สาย</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</p> <p>กฟจ.อห. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 7,669 เครื่อง</p> <p>กฟย.ขย. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 2,915 เครื่อง</p> <p>กฟส.วศ. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 6,208 เครื่อง</p> <p>กฟย.สก. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 3,818 เครื่อง</p> <p>กฟส.ปม. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 3,251 เครื่อง</p> <p>กฟส.พธ. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 4,979 เครื่อง</p> <p>กฟย.สวท. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 3,471 เครื่อง</p><br><p>1.3.2 การตรวจสอบมอเตอร์ 3 เฟส 4 สาย</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</p> <p>กฟจ.อห. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 945 เครื่อง</p> <p>กฟย.ขย. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 245 เครื่อง</p> <p>กฟส.วศ. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 580 เครื่อง</p> <p>กฟย.สก. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 156 เครื่อง</p> <p>กฟส.ปม. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 326 เครื่อง</p> <p>กฟส.พธ. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 390 เครื่อง</p> <p>กฟย.สวท. 33% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 297 เครื่อง</p><br><p>1.3.3 การตรวจสอบมอเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ ที่ยังไม่ติด AMR</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</p> <p>กฟจ.อห. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 116 เครื่อง</p> <p>กฟส.วศ. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 34 เครื่อง</p> <p>กฟส.ปม. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 31 เครื่อง</p> <p>กฟส.พธ. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 59 เครื่อง</p><br><p>1.3.4 การตรวจสอบมอเตอร์ประกอบ CT แรงสูง ที่ยังไม่ติด AMR</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</p> <p>กฟจ.อห. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 39 เครื่อง</p> <p>กฟส.วศ. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 15 เครื่อง</p> <p>กฟส.ปม. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 9 เครื่อง</p> <p>กฟส.พธ. 50% ของมอเตอร์ทั้งหมด จำนวน 16 เครื่อง</p> |             |          |                       |          |          |          |                      |                        |              |     |

1)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10. สถานที่ | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.3.5 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>กฟจ.อห. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 94 เครื่อง<br/>กฟส.วศ. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 57 เครื่อง<br/>กฟส.ปม. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 21 เครื่อง<br/>กฟส.พธ. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 33 เครื่อง</p> <p>1.3.6 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงสูง<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>กฟจ.อห. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 34 เครื่อง<br/>กฟส.วศ. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 14 เครื่อง<br/>กฟส.ปม. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 8 เครื่อง<br/>กฟส.พธ. 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด จำนวน 8 เครื่อง</p> <p>1.3.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ประกอบซีที.แรงต่ำ และแรงสูง ที่ติดตั้ง-สับเปลี่ยนใหม่<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>กฟจ.อห. ตรวจสอบทุกเครื่อง<br/>กฟส.วศ. ตรวจสอบทุกเครื่อง<br/>กฟส.ปม. ตรวจสอบทุกเครื่อง<br/>กฟส.พธ. ตรวจสอบทุกเครื่อง</p> <p>1.3.8 การตรวจสอบมิเตอร์กลุ่มเคยละเม็ด<br/><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>กฟจ.อห. จำนวน 3 เครื่อง<br/>กฟย.ขย. จำนวน 3 เครื่อง<br/>กฟส.วศ. จำนวน 38 เครื่อง<br/>กฟย.สก. จำนวน 6 เครื่อง<br/>กฟส.ปม. จำนวน 1 เครื่อง<br/>กฟส.พธ. จำนวน 0 เครื่อง<br/>กฟย.สวท. จำนวน 10 เครื่อง</p> |             |          |                       |          |          |          |                      |                        |              |     |

1)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10. สถานที่ | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.3.9 การตรวจสอบมิเตอร์กลุ่มเสี่ยง</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</p> <p>กฟจ.อห. จำนวน 120 เครื่อง</p> <p>กฟย.ชย. จำนวน 24 เครื่อง</p> <p>กฟส.วศ. จำนวน 60 เครื่อง</p> <p>กฟย.สก. จำนวน 24 เครื่อง</p> <p>กฟส.ปม. จำนวน 60 เครื่อง</p> <p>กฟส.พธ. จำนวน 60 เครื่อง</p> <p>กฟย.สวห. จำนวน 24 เครื่อง</p><br><p>1.3.10 การตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</p> <p>กฟจ.อห. จำนวน 426 เครื่อง</p> <p>กฟย.ชย. จำนวน 196 เครื่อง</p> <p>กฟส.วศ. จำนวน 314 เครื่อง</p> <p>กฟย.สก. จำนวน 230 เครื่อง</p> <p>กฟส.ปม. จำนวน 148 เครื่อง</p> <p>กฟส.พธ. จำนวน 255 เครื่อง</p> <p>กฟย.สวห. จำนวน 220 เครื่อง</p><br><p>1.3.11 การตรวจสอบมิเตอร์ตู้โทรศัพท์</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</p> <p>กฟจ.อห. จำนวน 1 เครื่อง</p> <p>กฟย.ชย. จำนวน 1 เครื่อง</p> <p>กฟส.วศ. จำนวน 0 เครื่อง</p> <p>กฟย.สก. จำนวน 0 เครื่อง</p> <p>กฟส.ปม. จำนวน 0 เครื่อง</p> <p>กฟส.พธ. จำนวน 0 เครื่อง</p> <p>กฟย.สวห. จำนวน 0 เครื่อง</p> |             |          |                       |          |          |          |                      |                        |              |     |

1)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.3.12 การตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่หน่วยเพิ่ม-ลดผิดปกติ(±25%)<br/> <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>           กฟจ.อห. ตรวจสอบทุกเครื่อง<br/>           กฟส.วศ. ตรวจสอบทุกเครื่อง<br/>           กฟส.ปม. ตรวจสอบทุกเครื่อง<br/>           กฟส.พธ. ตรวจสอบทุกเครื่อง</p> <p>1.3.13 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR จากใบสั่งงานผ่านระบบ<br/> <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>           กฟจ.อห. ตรวจสอบทุกเครื่อง(ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้ง จากศูนย์ AMR ALARM)<br/>           กฟส.วศ. ตรวจสอบทุกเครื่อง(ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้ง จากศูนย์ AMR ALARM)<br/>           กฟส.ปม. ตรวจสอบทุกเครื่อง(ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้ง จากศูนย์ AMR ALARM)<br/>           กฟส.พธ. ตรวจสอบทุกเครื่อง(ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้ง จากศูนย์ AMR ALARM)</p> <p>1.3.14 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR จากใบสั่งงานผ่านระบบ 115 kV<br/> <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>           กฟจ.อห. ตรวจสอบ 1 เครื่อง(ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับแจ้ง จากศูนย์ AMR ALARM)</p> <p>1.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Loss<br/> <u>เป้าหมาย</u><br/>           - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>           - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปิดงานได้<br/>           ครบถ้วน ร้อยละ 100</p> |                  |          |                       |          |          |          |                      |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | กฟจ.อห.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผมต., ผบต.           |                        |              |     |

1)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                       | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10. สถานที่      | หน่วยวัด  | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |                 |                 |                 | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |           | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2        | ไตรมาส 3        | ไตรมาส 4        |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| <p><b>แผนงานที่ 4</b> ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า</p> | <p>1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม OPSA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2566)</p> <p>1.5.2 ผลดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อแก้ไขปัญหาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงาน (D1-F4)</p> <p>ไตรมาส 1 ร้อยละ 10 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ</p> <p>ไตรมาส 2 ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ</p> <p>ไตรมาส 3 ร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ</p> <p>ต.ค. - พ.ย. 2567 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ</p> <p>รายงานผลภายในวันที่10 หลังสิ้นไตรมาส</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ    | 10                    | 50              | 80              | 100             | ผกส., ผกป.           |                        |              |     |
|                                                                                                                                                                      | <p>1.5.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามข้อ 1.5.2 ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM</p> <p>รายงานผลภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง     | 3                     | 3               | 3               | 3               | ผปบ., ผกส., ผกป.     |                        |              |     |
|                                                                                                                                                                      | <p>4.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินกิจกรรมเพื่อควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance ZPM4/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2.0</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> <li>- อัตราส่วน PM/CM ไม่น้อยกว่า 2.0</li> </ul> <p>รายงานผลภายในวันที่10 หลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                                                                         | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | อัตราส่วน | ไม่น้อยกว่า 2.0       | ไม่น้อยกว่า 2.0 | ไม่น้อยกว่า 2.0 | ไม่น้อยกว่า 2.0 | ผปบ., ผกป.           |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10. สถานที่                                                                                                                                            | หน่วยวัด                                           | 11. เป้าหมายรายไตรมาส                |                                      |                                      |                                      | 12. หน่วยงาน<br>หลัก                                                    | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                        |                                                    | ไตรมาส 1                             | ไตรมาส 2                             | ไตรมาส 3                             | ไตรมาส 4                             |                                                                         | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>4.2 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ฝปบ.) ของ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง เฉพาะระบบจำหน่าย 22/33 เครวี อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ฟีดเดอร์</p> <p>4.2.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ฝปบ.)<br/>เป้าหมาย จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567<br/>จัดส่งแผนภายในวันที่ 25 ก.พ. 67</p> <p>4.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.2.1<br/>เป้าหมาย<br/>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>- ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงร้อยละ 50<br/>รายงานผลภายในวันที่10 หลังสิ้นไตรมาส</p> <p>4.3 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาภาพระบบไฟฟ้าที่ไม่มี การทำงานของ Circuit Breaker/Recloser หรือ วงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง</p> <p>4.3.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาภาพระบบไฟฟ้า ที่ไม่มีการทำงานของ Curcuit Beraker/Recloser หรือวงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.ระดับ L,M,S ,กฟฟ.=yho 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง อย่างน้อย กฟฟ.ละ 1 ฟีดเดอร์<br/>เป้าหมาย จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567<br/>จัดส่งแผนภายในวันที่ 25 ก.พ. 67</p> <p>4.3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.3.1<br/>เป้าหมาย<br/>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br/>- ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงหรือเท่ากับ 0<br/>รายงานผลภายในวันที่10 หลังสิ้นไตรมาส</p> | <p>กฟจ.อท.,<br/>กฟส.</p> <p>ครั้ง</p> <p>กฟจ.อท.,<br/>กฟส.</p> <p>แห่ง</p> <p>กฟจ.อท.,<br/>กฟส.</p> <p>ครั้ง</p> <p>กฟจ.อท.,<br/>กฟส.</p> <p>ครั้ง</p> | <p>ครั้ง</p> <p>แห่ง</p> <p>ครั้ง</p> <p>ครั้ง</p> | <p>1</p> <p>44</p> <p>1</p> <p>1</p> | <p>-</p> <p>44</p> <p>-</p> <p>1</p> | <p>-</p> <p>44</p> <p>-</p> <p>1</p> | <p>-</p> <p>44</p> <p>-</p> <p>1</p> | <p>ฝปบ., ผกป.</p> <p>ฝปบ., ผกป.</p> <p>ฝปบ., ผกป.</p> <p>ฝปบ., ผกป.</p> |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>4.4 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟผ. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ)</p> <p>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> </ul> <p>รายงานผลภายในวันที่10 หลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                                                            | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบ.บ., ผกบ.          |                        |              |     |
|                                                                                | <p>4.5 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควีและระบบจำหน่าย 22/33 เควี (Patrol) ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบสายส่งทุกวงจร ไตรมาสละ 1 ครั้ง</li> <li>- ระบบจำหน่าย 22/33 เควี ทุกวงจร 6 เดือน/ครั้ง</li> </ul> <p>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> </ul> <p>รายงานผลภายในวันที่10 หลังสิ้นไตรมาส</p> | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบ.บ., ผกบ.          |                        |              |     |
|                                                                                | <p>4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด)</p> <p>เป้าหมาย ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส</p> <p>รายงานผลภายในวันที่10 หลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                  | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบ.บ., ผกบ.          |                        |              |     |

1)

มุมมอง : Internal Process

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 เป็นองค์กรที่มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงความท้าทายของประเทศเพื่อความยั่งยืน

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เพิ่มประสิทธิผลในการลงทุนตามแผน Smart Grid

## 4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100 (ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน)

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและ
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและ

## 7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 5
- ระดับ 5

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                               | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                       | 10. สถานที่           | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก           | 13. จบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|--------------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                |                       |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                                | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| แผนงานที่ 1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลาง และได้ | 1.1 จัดทำค่าเป้าหมาย และปรับปรุงค่าเป้าหมายค่าดัชนี SAIFI & SAIDI แรงต่ำ<br>1.1.1 จัดทำค่าเป้าหมายชั่วคราว ค่าดัชนี SAIFI&SAIDI แรงต่ำ<br>เป้าหมาย ภายในเดือน ม.ค. 2567<br>กพค.1 SAIFI = 0.663, SAIDI = 60.460 | กพฟ.ชั้น 1-3,<br>กพส. | ครั้ง    | 1                     | -        | -        | -        | ผบ.บ., ผกบ.<br>กพค.1 ดำเนินการ |                        |              |     |
|                                                                                                                                              | 1.1.2 ปรับปรุงค่าเป้าหมายดัชนี SAIFI&SAIDI แรงต่ำ<br>เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2/2567                                                                                                                            | กพฟ.ชั้น 1-3,<br>กพส. | ครั้ง    | -                     | 1        | -        | -        | ผบ.บ., ผกบ.<br>กพค.1 ดำเนินการ |                        |              |     |
|                                                                                                                                              | 1.2 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไข<br>จุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MJM<br>เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส     | กพจ.อท.,<br>กพส.      | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบ.บ., ผกบ.                    |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10. สถานที่      | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก       | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                            | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <b>1.3 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ</b><br>1.3.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ<br><u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนภายใน เดือนก.พ. 2567<br>รายงานผลภายในวันที่ 25 ก.พ. 67                                                                                                                                                                           | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 1                     | -        | -        | -        | ผบ.บ., ผกบ.                |                        |              |     |
|                                                                                | 1.3.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากข้อ 1.3.1<br><u>เป้าหมาย</u> สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส<br>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส                                                                                                                                                                                             | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบ.บ., ผกบ.                |                        |              |     |
|                                                                                | <b>1.4 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ</b><br>1.4.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง)<br><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส<br>กฟภ.1 จำนวน 8,772 เครื่อง<br>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส<br>กฟจ.อท. จำนวน 146 เครื่อง<br>กฟส.วศ. จำนวน 126 เครื่อง<br>กฟส.ปม. จำนวน 42 เครื่อง<br>กฟส.พธ. จำนวน 64 เครื่อง | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | เครื่อง  | 100%                  | 100%     | 100%     | 100%     | ผบ.บ., ผกบ.,<br>ผมต., ผบต. |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง)<br><u>เป้าหมาย</u> สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส<br>กฟภ.1 จำนวน 3,678 เครื่อง<br>รายงานผลภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาส<br>กฟจ.อท. จำนวน 36 เครื่อง<br>กฟส.วศ. จำนวน 112 เครื่อง<br>กฟส.ปม. จำนวน 14 เครื่อง<br>กฟส.พธ. จำนวน 58 เครื่อง                                                         | กฟจ.อท.,<br>กฟส. | เครื่อง  | 100%                  | 100%     | 100%     | 100%     | ผบ.บ., ผกบ.,<br>ผมต., ผบต. |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |          |                       |          |          |          |                            |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |          |                       |          |          |          |                            |                        |              |     |

Learning & Growth

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

มุมมอง : Learning & Growth

|                                                                                                                          |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</b><br>- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์ | <b>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</b><br>- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร | <b>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)</b><br>- กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency และมีส่วนร่วมในการพัฒนา Use Case (100%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)</b><br>- ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                          | <b>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</b><br>- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร | <b>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)</b><br>- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้<br>• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้<br>- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผล<br><br>ของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด<br>• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการใช้องค์ความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมถึงการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างความตระหนักรู้ด้านความเสี่ยง | <b>7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)</b><br>- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)<br><br>- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก) |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)   | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                             | 10. สถานที่ | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |          |          |          | 12. หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                      |             |          | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2 | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                  | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| <b>แผนงานที่ 1</b> แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน | <b>1.1</b> คณะทำงานการจัดการความรู้ ของสายงานภาคกลางและใต้ และ กฟข. เข้าร่วมรับการประชุมชี้แจงแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของ กฟผ.<br>1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้<br><u>เป้าหมาย</u> จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567 | กฟจ.อท.     | ครั้ง    | 1                     | -        | -        | -        | ผบท.             |                        |              |     |
|                                                                                  | 1.1.2 รับฟังการประชุมชี้แจง จาก กฟผ.<br><u>เป้าหมาย</u> เข้าร่วมกิจกรรม ภายในไตรมาสที่ 1/2567                                                                                                                                        | กฟจ.อท.     | ครั้ง    | 1                     | -        | -        | -        | คณะทำงานฯ KM     |                        |              |     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10. สถานที่ | หน่วยวัด    | 11. เป้าหมายรายไตรมาส |             |             |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |             | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2    | ไตรมาส 3    | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
|                                                                                | <p>1.2 คัดเลือกคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่สอดคล้องกับหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่ระบุใน Knowledge Landscape และวิเคราะห์จุดที่ต้องควบคุม ระบุจุดเสี่ยงหรือจุดสำคัญ / วิกฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของรายได้ ปี 2566<br/>เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 2/2567</p> <p>1.3 จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมระบุจุดเสี่ยงหรือจุดสำคัญ / วิกฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ/ผู้เชี่ยวชาญ /บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ตามคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกคัดเลือก<br/>เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567</p> <p>1.4 Upload องค์ความรู้ตามข้อ 1.3 ที่จัดทำขึ้น ใน ระบบ KM-Si<br/>เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567</p> <p>1.5 สื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุม ระบุจุดเสี่ยงหรือจุดสำคัญ / วิกฤต (Critical Step) ตามข้อ 1.3 ให้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านเครื่องมือการจัดการความรู้ เช่น AAR, Story Telling, Mentor, On-the-job Training เป็นต้น<br/>เป้าหมาย อย่างน้อย 1 ช่องทาง ภายในไตรมาสที่ 3/2567</p> | กฟจ.อท.     | เรื่อง      | -                     | อย่างน้อย 1 | -           | -        | คณะทำงานฯ<br>KM      |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | กฟจ.อท.     | องค์ความรู้ | -                     | อย่างน้อย 1 | -           | -        | คณะทำงานฯ<br>KM      |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | กฟจ.อท.     | องค์ความรู้ | -                     | อย่างน้อย 1 | -           | -        | คณะทำงานฯ<br>KM      |                        |              |     |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | กฟจ.อท.     | ช่องทาง     | -                     | -           | อย่างน้อย 1 | -        | คณะทำงานฯ<br>KM      |                        |              |     |

(1)

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                            | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10. สถานที่ | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส  |             |             |          | 12. หน่วยงาน<br>หลัก         | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|------------------------|-------------|-------------|----------|------------------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |          | ไตรมาส 1               | ไตรมาส 2    | ไตรมาส 3    | ไตรมาส 4 |                              | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| <p><u>แผนงานหลักที่ 2</u> แผนงานพัฒนาบุคลากรในงานด้านนวัตกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน</p> | <p>1.6 นำคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่มีการปรับปรุงองค์ความรู้ ตามข้อ 1.3 มาใช้ปฏิบัติงาน พร้อมประเมินผลเพื่อพัฒนาปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, แนวทางการปรับปรุงกระบวนการจากหน่วยงานที่มีรูปแบบการดำเนินงานใกล้เคียง, Training เป็นต้น</p> <p><u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 3/2567</p>                                                              | กฟจ.อท.     | เรื่อง   | -                      | -           | อย่างน้อย 1 | -        | คณะทำงานฯ<br>KM              |                        |              |     |
|                                                                                                                           | <p>1.7 กรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม “การจัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุม รมัตถะวังหรือ จุดสำคัญ/วิกฤต (Critical Step)” Download แบบฟอร์มในระบบ KM-Si ส่วนของจากใจทีมงาน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 3/2567</p>                                                                                                                                                                                                             | กฟจ.อท.     | เรื่อง   | -                      | -           | อย่างน้อย 1 | -        | คณะทำงานฯ<br>KM              |                        |              |     |
|                                                                                                                           | <p>1.8 วิเคราะห์ผลการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในกระบวนการที่ถูกเลือก เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการนั้นๆ เช่น การเพิ่มความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น</p> <p><u>เป้าหมาย</u> วิเคราะห์และสรุปผล ภายในไตรมาสที่ 4/2567</p>                                                                                                                                                                                                      | กฟจ.อท.     | ร้อยละ   | -                      | -           | -           | 100      | คณะทำงานฯ<br>KM              |                        |              |     |
|                                                                                                                           | <p>2.1 คณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ของสายงานฯ และ กฟช. ร่วมกันจัดทำแผนการดำเนินงานด้านนวัตกรรม ประจำปี 2567 และกำหนดกิจกรรมส่งเสริมฯ</p> <p>2.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมอย่างน้อย 1 กิจกรรม เช่น จัดประกวด, จัดอบรม, แลกเปลี่ยนความคิด เป็นต้น เพื่อพัฒนาความสามารถ และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และการจัดการงานนวัตกรรม</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567</p> | กฟจ.อท.     | กิจกรรม  | อย่างน้อย 1<br>กิจกรรม | -           | -           | -        | คณะทำงานฯ<br>KM,<br>นวัตกรรม |                        |              |     |
|                                                                                                                           | <p>2.1.2 ถ่ายทอดแผนการดำเนินงาน ตามข้อ 1.1 และแผนการปลูกฝังค่านิยม และการเสริมสร้างวัฒนธรรมของ กฟผ. ให้พนักงานในสังกัดทราบ ผ่านช่องทางทางการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ กฟช., Facebook, Line Office Account, Youtube เป็นต้น</p> <p><u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 3 ช่องทาง ภายในไตรมาสที่ 3/2567</p>                                                                                                                                                      | กฟจ.อท.     | ช่องทาง  | -                      | อย่างน้อย 3 | -           | -        | คณะทำงานฯ<br>KM,<br>นวัตกรรม |                        |              |     |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |          |                        |             |             |          |                              |                        |              |     |

(1)