

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567



ฉบับทบทวนครั้งที่ 2/2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาชาติ

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาชาติ ประจำปี 2567

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	คำอธิบาย / หมายเหตุ
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการ เป้าหมาย - ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงภ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.นาดี ผยล.	ร้อยละ	90	90	90	90	ผบส	
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	90	90	90	90		คำร้องในเขตเมือง....ราย, ดำเนินการได้ตามมาตรฐาน...ราย คิดเป็น ...% คำร้องนอกเขตเมือง....ราย, ดำเนินการได้ตามมาตรฐาน...ราย คิดเป็น ...% เฉลี่ยรวม คิดเป็น ... %
		1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)							

1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมิน ภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐาน ตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กฟส นาดิ	ร้อยละ	30	30	30	10	ผบส	ผบร ผสน		
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ		
	30	กฟส.นาดิ (ขนาด M)	กฟข.ดำเนินการ	กฟข.ดำเนินการ	รับการตรวจ	สรุปผลการตรวจ		รับการตรวจจาก คณะทำงาน วันที่.... ผลการตรวจ		
	1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคย ผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟก.1 = 8 แห่ง - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่าน การคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดิ	ร้อยละ						ผบส ผบร ผสน	
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ		
	30	กฟส.นาดิ (ขนาด M)	ส่งใบสมัคร	รับการตรวจ	ผลการตรวจ			ส่งใบสมัคร วันที่.... รับการตรวจจาก สปน. วันที่....		

แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียง ของลูกค้าและวิธี ปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจ แบบเป็นกต (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทาง โทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำ ผลวิเคราะห์ การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์ การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตร มาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิว ทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯใน ภาพรวมของ กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึก ข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback								ผลการตรวจ
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตร	เป้าหมายไตร	เป้าหมายไตร	เป้าหมายไตร		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี	สัดส่วนการกด	สัดส่วนการกด	สัดส่วนการกด	สัดส่วนการกด		สัดส่วนการกดประเมิน ...%
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐาน	ข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา			ค่าเฉลี่ยความพึง	ค่าเฉลี่ยความพึง	ค่าเฉลี่ยความพึง	ค่าเฉลี่ยความพึง		ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ...
คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ			(ขนาด M)	พอใจ 4.4859	พอใจ 4.4859	พอใจ 4.4859	พอใจ 4.4859		

เกี่ยวเนื่อง

เกี่ยวเนื่อง		3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	25	50	75	100	ผลส	
		จำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งปี 2567	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 เป้าหมาย - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟภ.1,2,3 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	25	50	75	100	ผลส	เป้าหมาย ...ราย เข้าพบลูกค้า...ราย คิดเป็น...%
(1) ธุรกิจบำรุงรักษา (รายได้เดิมทุกราย ให้เข้าพบทุกราย)		(2) ธุรกิจบำรุงรักษา (รายได้ใหม่ทุกราย ให้เข้าพบ 20%)	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
18	20	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)		25	50	75	100		เป้าหมายรายเดิม ... ราย, เข้าพบ ...ราย คิดเป็น...% เป้าหมายรายใหม่ ... ราย, เข้าพบ ...ราย คิดเป็น...% เฉลี่ยรวมคิดเป็น ...%
		3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ ข้อเสนอเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.จัดทำแผนทบทวน								

ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส	
	กฟส.นาดี							
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	รายงานผล 1 ครั้ง	รายงานผล 1 ครั้ง	รายงานผล 1 ครั้ง	รายงานผล 1 ครั้ง		กำหนดแผนแล้ว เมื่อวันที่.... รายงานผลแล้ว เมื่อวันที่....
3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5)</u> (1) กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้า รายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟผ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเชิญเชิญประชุมผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ <u>หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic Star status) ที่ใช้บริการธุรกิจ</u> เกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและ การให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจ เกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบส. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) กฟผ.1,2,3 กฟต.1,2,3 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3,	กฟส.นาดี	ร้อยละ	10			ผบส	ทีมลูกค้า KAM

แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ
ข้อร้องเรียน

รวมจำนวนลูกค้า Strategic Star Status		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ 4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u> <u>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประทุพติมิชอบ</u>		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	จำนวนลูกค้าข้อ รุกรกิจเสริม ร้อย ละ 2.5	จำนวนลูกค้าข้อ รุกรกิจเสริม ร้อย ละ 5.0	จำนวนลูกค้าข้อ รุกรกิจเสริม ร้อย ละ 7.5	จำนวนลูกค้าข้อ รุกรกิจเสริม ร้อย ละ 10		จำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย...ราย จำนวนลูกค้าข้อรุกรกิจเสริม...ราย คิดเป็น...%
		กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบส	
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	ตามค่าเป้าหมาย 100%	ตามค่าเป้าหมาย 100%	ตามค่าเป้าหมาย 100%	ตามค่าเป้าหมาย 100%		(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม ผ่านเป้าหมาย ... % (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป ผ่านเป้าหมาย ... % (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข ผ่านเป้าหมาย ... %

								(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอ และปฏิบัติตามเงื่อนไข ผ่านเป้าหมาย ... % เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน%
4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จาก ข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้ รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2567 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลง ร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อ</u> <u>ร้องเรียน/ร้องขอ ปี 2567-2568</u> หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภทอุบัติเหตุประทุมิชอบ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบส	
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	ตามค่าเป้าหมาย 100%	ตามค่าเป้าหมาย 100%	ตามค่าเป้าหมาย 100%	ตามค่าเป้าหมาย 100%		1 จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ.....% ผ่าน/ไม่ผ่านค่าเป้าหมาย 2 จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ปี 66 ... เรื่อง , ปี 67... เรื่อง ผ่าน/ไม่ผ่านค่าเป้าหมาย 3 จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ปี 66 ... เรื่อง , ปี 67... เรื่อง ผ่าน/ไม่ผ่านค่าเป้าหมาย รวมทั้ง 3 ด้าน ผ่าน/ไม่ผ่านค่าเป้าหมาย

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขานาดี ประจำปี 2567

- มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อมโอได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

- ระดับ 3.5075

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	คำอธิบาย / หมายเหตุ
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส	ร้อยละ	100	-	-	-	ผบส ทีมลูกค้า KAM	
	เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค. 2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน								
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	100	-	-	-		ส่งรายชื่อให้ กบส. แล้ว ธ.ค. 66 ส่งรายชื่อให้ กบส. แล้ว ธ.ค. 66
	1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส ผบป	ร้อยละ	25	50	75	100	ผบส ผบป	
	เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 562 ราย (ร้อยละ 100) กฟท.1 จำนวน 162 ราย / กฟต.1 จำนวน 44 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 573 ราย (ร้อยละ 100)								

รวมจำนวนลูกค้า Strategic Star Status

กฟผ.1 จำนวน 91 ราย / กฟต.1 จำนวน 165 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 1,489 ราย (ร้อยละ 100) กฟผ.1 จำนวน 469 ราย / กฟต.1 จำนวน 39 ราย								
รวมจำนวนลูกค้า Strategic Star Status	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	25	50	75	100		
1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส ผบป	ร้อยละ	25	50	75	100	ผบส ทีมลูกค้า KAM	- จำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย...ราย ดำเนินการได้...ราย คิดเป็น...%
Streamline	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	25	50	75	100		- จำนวนลูกค้า 3 กลุ่มหลัก...ราย ดำเนินการได้...ราย คิดเป็น...% ผ่าน/ไม่ผ่านเป้าหมาย - ติดต่อกู้ค่า Streamline ... ราย ดำเนินการได้...ราย คิดเป็น...% ผ่าน/ไม่ผ่านเป้าหมาย รวม ทุกกลุ่ม ผ่าน/ไม่ผ่าน เป้าหมาย
	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส	ร้อยละ	25	50	75	100	ผบส ทีมลูกค้า KAM	
1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผล ในโปรแกรม Digital CRM เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส	ร้อยละ	25	50	75	100	ผบส ทีมลูกค้า KAM	

- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม							
รวมจำนวนลูกค้า Strategic Star Status	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	คำอธิบาย / หมายเหตุ
30		กฟส.นาดี (ขนาด M)	25	50	75	100	- เป้าหมายปี ลูกค้า 3 กลุ่มหลัก...รายx4 ครั้ง ไตรมาส1-.... ดำเนินการได้ ...ราย , ...ครั้ง คิดเป็น ...%
1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - ผก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลฟ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส	ร้อยละ	25	50	75	100	ผบส ทีมลูกค้า KAM
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	คำอธิบาย / หมายเหตุ
30		กฟส.นาดี (ขนาด M)	3 ราย	รอค่าเป้าหมายหลังเปลี่ยนโครงสร้าง			เป้าหมาย...ราย x 4 ไตรมาส ดำเนินการได้...ราย คิดเป็น...%
1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย จำนวน 102 กฟฟ.</u> กฟก.1 จำนวน 26 กฟฟ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส	ร้อยละ	ปีละ1 ครั้ง	ปีละ1 ครั้ง	ปีละ1 ครั้ง	ปีละ1 ครั้ง	ผบส ทีมลูกค้า KAM

			ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30		กฟส.นาดี (ขนาด M)	ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง		จัดสัมมนาแล้วเมื่อวันที่... ณ.....(สถานที่)
		1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึก สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความ เหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับ ลูกค้าพิจารณา ตามความเหมาะสม		กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบส	25	50	75	100	ผบส ทีมลูกค้า KAM	
		Strategic	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	6		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	100					ลูกค้ากลุ่ม Strategic ... ราย มอบของที่ระลึก...ราย คิดเป็น...%

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขานาดี ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้ให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาท

ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้

- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้

- ความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม

- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า

- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ

- ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- 700 ล้านบาท (รายปี)

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 5

- ระดับ 5

- ระดับ 5

- อัตราส่วน PM/CM ไม่ต่ำกว่า 2.0

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	คำอธิบาย/หมายเหตุ
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		
แผนงานที่ 1 <u>ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย</u> (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้	1.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้าน Technical Loss จำนวน 10 มาตรการของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)	กฟภ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	100	100	100	100	ผลบ.	
		ที่	กฟภ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง		ส่งข้อมูลให้ กฟภ.1 แล้ว.... กฟภ.1 สรุปผลตามหนังสือที่
	1.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้าน Non Technical Loss จำนวน 8 มาตรการของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟภ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	100	100	100	100	ผลมด	

- วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)								
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
30 1.3.1 การตรวจสอบมิเตอร์ 1 เฟส 2 สาย 33% ของมิเตอร์ทั้งหมด 1.3.2 การตรวจสอบมิเตอร์ 3 เฟส 4 สาย 33% ของมิเตอร์ทั้งหมด 1.3.3 การตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ ที่ยังไม่ติด AMR 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด 1.3.4 การตรวจสอบมิเตอร์ประกอบ CT แรงสูง ที่ยังไม่ติด AMR 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด 1.3.5 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงต่ำ 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด 1.3.6 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR ประกอบ CT แรงสูง 50% ของมิเตอร์ทั้งหมด 1.3.7 งานตรวจสอบมิเตอร์ ประกอบซีที.แรงต่ำ และแรงสูง ที่ติดตั้งสับเปลี่ยนใหม่ ตรวจสอบทุกเครื่อง 1.3.8 การตรวจสอบมิเตอร์กลุ่มเสี่ยง 1.3.9 การตรวจสอบมิเตอร์กลุ่มเคยละเมิด 1.3.10 การตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ 1.3.11 การตรวจสอบมิเตอร์ตู้โทรศัพท์ 1.3.12 การตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่หน่วยเพิ่ม-ลด ผิดปกติ (±25%) ตรวจสอบทุกเครื่อง 1.3.13 การตรวจสอบมิเตอร์ AMR จากใบสั่งงานผ่านระบบ http://service.amr. 1.3.14 การเร่งรัดสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุดให้แล้วเสร็จภายใน 1 รอบปี ตรวจสอบทุกเครื่อง 1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม OPISA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2566) 1.5.1 ตรวจสอบ, จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จัดลำดับความสำคัญของแผนงานปรับปรุงฯ จัดทำงบประมาณ, แผนความต้องการพัสดุ และ แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำโดยพิจารณาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100% เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 30 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข		กฟส.นาดี (ขนาด M)	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง		ส่งข้อมูลให้ กฟฟ.1 แล้ว.... กฟฟ.1 สรุปผลตามหนังสือที่ / ตาม ลิ้งค์.....
1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม OPISA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2566) 1.5.1 ตรวจสอบ, จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จัดลำดับความสำคัญของแผนงานปรับปรุงฯ จัดทำงบประมาณ, แผนความต้องการพัสดุ และ แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำโดยพิจารณาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100% เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 30 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	30	100	100	100	ผมต	

ไตรมาส 2 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข ไตรมาส 3 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข								
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
1.5.2 ผลดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเพื่อแก้ไขปัญหาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100% เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน (D1-F4) ไตรมาส 1 ร้อยละ 10 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 2 ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 3 ร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ต.ค. - พ.ย. 2567 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง	ดำเนินการครบถ้วนและรายงานผล 1 ครั้ง		ผปบ.
	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผปบ	ร้อยละ	10	50	80	100		
มีนิคม	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	10	50	80	100		งบประมาณ...บาท ปิดงานแล้ว...บาท คิดเป็น...%
1.5.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามข้อ 1.5.2 ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1) เป้าหมาย รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผปบ	ครั้ง	3	3	3	3	ผปบ.	
1.5.4 วิเคราะห์ระบบจำหน่ายแรงต่ำด้วย OPSA on GIS ภายในวันที่ 15 ธ.ค. 2567 เพื่อใช้จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำในปี 2568 ต่อไป เป้าหมาย วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน เดือน ธ.ค. 2567 จำนวน 1 ครั้ง	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)						
	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผปบ	ครั้ง	-	-	-	1	ผปบ. ผมต	
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)						

แผนงานที่ 2 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม, เขตอุตสาหกรรม, สวนอุตสาหกรรม ของสายงานภาคกลางและใต้	2.2 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควี และระบบจำหน่าย 22/33 เควี (Patrol) และดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) - ระบบสายส่ง ทุกวงจร ไตรมาสละ 1 ครั้ง - ระบบจำหน่าย 22/33 เควี ทุกวงจร 6 เดือน/ครั้ง 2.2.1 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควี และระบบจำหน่าย 22/33 เควี ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) เป้าหมาย - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	100	100	100	100	ผปบ.	
	มีนิคม	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	115 kv 1 ครั้ง , 22 kv 0 ครั้ง	115 kv 1 ครั้ง , 22 kv 1 ครั้ง	115 kv 1 ครั้ง , 22 kv 0 ครั้ง	115 kv 1 ครั้ง , 22 kv 1 ครั้ง		ระบบ 115 kv ตรวจสอบแล้ว...ครั้ง/ไตรมาส ระบบ 22 kv ตรวจสอบแล้ว...ครั้ง/2ไตรมาส คิดเป็น ...%
	มีนิคม	2.2.2 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) เป้าหมาย ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ครั้ง	1	1	1	1	ผปบ.
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)		ระบบ 115 kv พบผิดปกติ...จุด แก้ไขแล้ว...จุด ระบบ 22 kv พบผิดปกติ...จุด แก้ไขแล้ว...จุด คิดเป็น ...%
	มีนิคม	2.3 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี	ร้อยละ	100	100	100	100	ผปบ.
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	มีนิคม	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)	แก้ไขสิ่งผิดปกติ 1 ครั้ง (ถ้ามี)		ระบบ 115 kv พบผิดปกติ...จุด แก้ไขแล้ว...จุด ระบบ 22 kv พบผิดปกติ...จุด แก้ไขแล้ว...จุด คิดเป็น ...%

มีนิคม	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	100	100	100	100		เป้าหมายสะสม ม.ค.-xx กม. ดำเนินการได้...กม. คิดเป็น...%
2.5 สำรวจระบบไฟฟ้าทั้งระบบสายส่ง, ระบบจำหน่ายแรงสูง เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายพื้นที่นครมอุตสาหกรรม 2.5.1 สำรวจระบบจำหน่ายและจัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบสายส่ง, ระบบจำหน่าย เป้าหมาย จัดทำแผนงานและรายงานผลภายใน เดือน มี.ค. 2567	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบป.	ครั้ง	1	-	-	-	ผบป.	
มีนิคม	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	1	-	-	-		สำรวจและส่งข้อมูลให้ กฟท.1 แล้ว เมื่อวันที่....
	2.5.2 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่าย จากข้อ 2.5.1 เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.นาดี ผบป.	1	1	1	1	ผบป.	
มีนิคม	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	1	1	1	1		รายงานผล/ปรับปรุงข้อมูลในระบบ ให้ กฟท.1 แล้ว เมื่อวันที่....
	2.11.3 ประมวลคำดัชนี SAIIFI & SAIDI เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายพร้อมทั้งวิเคราะห์นำเสนอแนวทางแก้ไข (กรณียังไม่ได้ค่าตามเป้าหมาย) เป้าหมาย - รายงานผล (ค่าจริง + ค่าคาดคะเน) เปรียบเทียบค่าเป้าหมายทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา (กรณีค่า SAIIFI&SAIDI ไม่ได้ตามค่าเป้าหมาย)	กฟส.นาดี ผบป.	1	1	1	1	ผบป.	
มีนิคม	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	 ครั้ง/ราย/ปี (นิคม)	 ครั้ง/ราย/ปี (นิคม)	 ครั้ง/ราย/ปี (นิคม)	 ครั้ง/ราย/ปี (นิคม)		เป้าหมาย Saiifi นิคม ครั้ง/ราย/ปี ผล Saiifi นิคม ครั้ง/ราย/ปี
	4.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินการกิจกรรมเพื่อควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุง							

บำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า	รักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance ZPM4/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2.0 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - อัตราส่วน PM/CM ไม่น้อยกว่า 2.0	กฟส.นาดี ผบ.	อัตราส่วน	ไม่น้อยกว่า 2.0 ไม่น้อยกว่า 2.0 ไม่น้อยกว่า 2.0 ไม่น้อยกว่า 2.0 ผบ.				
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	2.00	2.00	2.00	2.00	มูลค่า ZPM4 = ...บาท มูลค่า ZPM2 = ...บาท มูลค่า ZOM1 = ...บาท ZPM4/(ZPM2+ZOM1)=
	4.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.2.1 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงาน ของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงร้อยละ 50	กฟส.นาดี ผบ.	แห่ง	44	44	44	44	ผบ.
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	กฟฟ. (แม่) จำนวนครั้ง CB/RCS ลดลง...% กฟฟ.1 (ในสังกัด) จำนวนครั้ง CB/RCS ลดลง...% กฟฟ.2 (ในสังกัด) จำนวนครั้ง CB/RCS ลดลง...% รวมจำนวน กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์....แห่ง
	4.3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.3.1 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงาน ของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงหรือเท่ากับ 0	กฟส.นาดี ผบ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบ.
		ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	คำอธิบาย / หมายเหตุ
		30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	ผ่านเกณฑ์ 1 แห่ง	กฟฟ. (แม่) จำนวนครั้ง CB/RCS ทำงาน ...ครั้ง กฟฟ.1 (ในสังกัด) จำนวนครั้ง CB/RCS ทำงาน...ครั้ง

								กฟฟ.2 (ในสังกัด) จำนวนครั้ง CB/RCS ทำงาน...ครั้ง รวมจำนวน กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์....แห่ง
4.4 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟน. (ตามระยะทางต้นไม้ ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.นาดี ผบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบ.	
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	100	100	100	100		เป้าหมายสะสม ม.ค.-xx กม. ดำเนินการได้...กม. คิดเป็น...%
4.5 ตรวจสอบผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควีและระบบ จำหน่าย 22/33 เควี (Patrol) ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) - ระบบสายส่งทุกวงจร ไตรมาสละ 1 ครั้ง - ระบบจำหน่าย 22/33 เควี ทุกวงจร 6 เดือน/ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.นาดี ผบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบ.	
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	144 kv 1 ครั้ง , 22 kv 0 ครั้ง	144 kv 1 ครั้ง , 22 kv 1 ครั้ง	144 kv 1 ครั้ง , 22 kv 0 ครั้ง	144 kv 1 ครั้ง , 22 kv 1 ครั้ง		ระบบ 115 kv ตรวจสอบแล้ว...ครั้ง/ไตรมาส ระบบ 22 kv ตรวจสอบแล้ว...ครั้ง/2ไตรมาส คิดเป็น ...%
4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและ ระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และ รายงานผลดำเนินการแก้ไข สิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟส.นาดี ผบ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบ.	
	ที่	กฟฟ.	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4		คำอธิบาย / หมายเหตุ
	30	กฟส.นาดี (ขนาด M)	1	1	1	1		จำนวนสิ่งผิดปกติ ... จุด แก้ไขแล้ว ... จุด