



แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2568



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขากบินทร์บุรี

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขากระบี่บุรี

มุมมอง	จำนวน				งบประมาณ (ล้านบาท)				หน้า
	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนงาน	กิจกรรม	งบลงทุน	งบทำการ	งบอื่นๆ	รวม	
1. Goal (Finance Social Environment : FSE)	-	2	4	17	-	-	-	-	1
2. Customer	1	1	5	13	-	-	-	-	7
3. Internal Process	2	9	4	18	-	-	-	-	15
4. Learning and Growth	1	2	1	1	-	-	-	-	21
รวม	4	14	14	49	-	-	-	-	

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2568
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาabinทร์บุรี

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2567 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
1. Goal (Finance Social Environment : FSE)		- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง - การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค	1 การเพิ่มรายได้และกำไรจากการดำเนินงาน	-	-	-	1
			2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	-	-	-	3
			3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน	-	-	-	4
			4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน	-	-	-	6
				-	-	-	
สรุป : 4 แผนงาน 17 กิจกรรม	- กลยุทธ์	2 เกณฑ์วัด	รวม				
			รวม งบประมาณประจำปี 2568				

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2567 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
2. Customer	SCM1 ยกระดับความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- เป็นการวัดผลสำรวจความผูกพันระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟผ. ด้วยหลักทางสถิติและระเบียบวิธีที่เป็นที่ยอมรับ และดำเนินการโดยหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third Part y) มาดำเนินการ ซึ่งจะประเมินผลตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	4 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการการให้บริการ	-	-	-	8
			5 ารปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	-	-	-	9
			6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	-	-	-	10
			7 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	11
			8 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	-	-	-	13
สรุป : 5 แผนงาน 13 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	1 เกณฑ์วัด	รวม				
รวม งบประมาณประจำปี 2568							

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2567 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
3. Internal Process	CB1 CB1 Core Business การบูรณาการ ในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพ การให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถ ของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ TCC	- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้ - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้ - ความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม - สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/ Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า - ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานของ กฟภ. - ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.	1 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้ 2 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม, เขตอุตสาหกรรม, สวนอุตสาหกรรม ของสายงานภาคกลางและใต้ 4 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า	-	-	-	15
				-	-	-	16
				-	-	-	17
	GM2 GM2 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียม ความพร้อม เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้ - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้	1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลางและใต้	-	-	-	19
สรุป : 4 แผนงาน 18 กิจกรรม	2 กลยุทธ์	9 เกณฑ์วัด	รวม				
			รวม งบประมาณประจำปี 2568				

มุมมอง	กลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	แผนงาน	งบประมาณประจำปี 2567 (ล้านบาท)			หน้า
				งบลงทุน (1)	งบทำการ (2)	งบอื่นๆ (3)	
4. Learning and Growth	HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Upskill) ของบุคลากร สมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้ - ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด	2 แผนงานพัฒนาบุคลากรในงานด้านนวัตกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	-	-	-	21
สรุป : 1 แผนงาน 1 กิจกรรม	1 กลยุทธ์	2 เกณฑ์วัด	รวม				
			รวม งบประมาณประจำปี 2568				

1. Goal (Finance Social Environment : FSE)

ด้านเป้าหมาย (การเงิน สังคม สิ่งแวดล้อม)

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบึงนาราง ประจำปี 2568

มุมมอง : Goal (Finance Social Environment)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

-

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 1.85
- ไม่เกินร้อยละ 80.394

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ไม่เกินร้อยละ 80.394
- ไม่เกินร้อยละ 80.394

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12.	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจาก การดำเนินงาน	1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (ไม่รวมงานที่ดำเนินการโดยสำนักงานใหญ่ และงานที่ ดำเนินการแบบจ้างเหมาเบ็ดเสร็จ (Turnkey))	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.,ผกส.,ผสน.			
	1.2 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	95	95	95	95	ผบส.,ผปบ.			
	1.3 ประสิทธิภาพการเพิ่มรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ ภายใต้กำกับดูแล และกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ธุรกิจเสริม) เป้าหมาย รายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของรายได้ปี 2567 เป้าหมายปี 2568 จำนวน 45 ล้านบาท	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	4	4	4	4	ผบส. ทผ. ทุกแผนก			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12.	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าพาดสายสื่อสาร ปี 2568 1.4.1 ตรวจสอบเสไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2569 ด้วยระบบ TAMS ให้ครบถ้วน <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 4/2568	กฟส.กบป.	ร้อยละ	-	-	-	100	ผบป.			
	1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้อุปกรณ์สื่อสารบนเสไฟฟ้าของปี 2568 (รายเก่า) <u>เป้าหมาย</u> แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ ร้อยละ 100 ภายในเดือน ม.ค. 2568	กฟส.กบป.	ร้อยละ	100	-	-	-	ผบป.			
	1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 รายงานสายสื่อสารที่ละเมิดติดตั้ง) <u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2568	กฟก.1, กฟจ. (CEO), กฟส. L, M, S	ครั้ง	1	-	-	-	ผวบ., กบล., กฟจ. (CEO), กฟส. L, M, S			
	1.4.4 ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน ข้อ 1.4.3 <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแผนงาน ภายในไตรมาสที่ 3/2568	กฟส.กบป.	ร้อยละ	-	50	100	-	ผบป.			
	1.4.5 กรณีตรวจพบการละเมิดสายสื่อสาร ตามข้อ 1.4.4 ให้ดำเนินการตามบันทึก กปร.(จท) 805/2562 ผวก. อนุมัติ ลงวันที่ 30 ก.ย.2562 เรื่อง ขออนุมัติแก้ไขปรับปรุง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์ สื่อสารโทรคมนาคมบน เสไฟฟ้าของ กฟผ. ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ให้ครบถ้วนทุกราย <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดให้ครบถ้วน ร้อยละ 100 ในปี 2568	กฟส.กบป.	ร้อยละ	-	-	100	100	ผบป.			
	1.5 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกัน และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุและเร่งดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์/อุปกรณ์ ประกอบมิเตอร์ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 2 ปีเดือนขึ้นไป กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 4 ปีเดือนขึ้นไป (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟส.กบป.	ครั้ง	3	3	3	3	ผบร.			
				เป้าหมายของ กฟจ., กฟส. รายงานจำนวนราย							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12.	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	1.6 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟลดลง ตั้งแต่ 50% ขึ้นไป (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์) เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 25 ของเดือนถัดไป	กฟส.กบบ.	ครั้ง	3	3	3	3	ผบร.,ผมต.			
				เป้าหมายของ กฟจ., กฟส. รายงานจำนวนราย							
	1.7 ตรวจสอบหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะและไฟทางหลวงกรณีศูนย์หน่วย หากพบมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ชำรุดให้เร่งดำเนินการสับเปลี่ยนและพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ไฟสาธารณะ) เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 25 ของเดือนถัดไป	กฟส.กบบ.	ครั้ง	3	3	3	3	ผบร.,ผมต.			
				เป้าหมายของ กฟจ., กฟส. รายงานจำนวนราย							
	1.8 ปรับปรุงแผนการอ่านหน่วยรายย่อย (MRM) โดยพิจารณาจากรายได้และปริมาณผู้ใช้ไฟในแต่ละสายการจดหน่วย (ปรับ Portion A B C ให้มีรายได้รวมจากมากไปหาน้อย) (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ จดหน่วยและประมวลผลบิล) เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.กบบ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบร.			
				เป้าหมายของ กฟจ., กฟส. มูลค่าPortion A > B > C							
แผนงานที่ 2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	2.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (CPI-X)										
	2.1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานส่วนภูมิภาค เป้าหมาย คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 4	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	86.930	86.930	86.930	86.930	ผสน.			
	2.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งบประมาณ) เป้าหมาย คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 4	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	93.465	93.465	93.465	93.465	ผสน.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12.	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน	3.1 เร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ประกอบด้วย เร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ประกอบด้วย 1. งานพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่ปริมาณชลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ปี 2566-2568) (กฟภ.1-2-3) 2. จบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ที่ได้รับจัดสรรจาก ผชก. (19.2000, .19.A000) 3. จบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ที่ได้รับจัดสรรจาก รผก.(กต) (19.1000) 4. จบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ที่ได้รับจัดสรรจาก สนย. (19.3000, .19.AA00, .19.B000) *** ข้อมูลจาก CAPEX <u>เป้าหมาย</u> เบิกจ่าย ร้อยละ 100 ของค่าเป้าหมายรายไตรมาส (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งบประมาณ ข้อ A)	กฟส.กบب.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผสน. ทผ. ทุกแผนก กฟส.วตค.			
	3.2 เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สินขาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ก่อนปี 2568 ที่ยังค้างชำระให้ได้ร้อยละ 100 <u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วน ร้อยละ 100 เงื่อนไขเพิ่มเติม : 1. กรณีไม่สามารถเร่งรัดจัดเก็บหนี้ได้ครบถ้วน ต้องรวบรวมเอกสารส่งให้ ผกม.กสช. เพื่อขออนุมัติดำเนินคดีทางกฎหมายให้ครบถ้วนทุกราย) 2. กรณีลูกหนี้ผ่อนชำระ ถือว่ามี การดำเนินการติดตามแล้ว	กฟส.กบب.	ร้อยละ	20	40	70	100	ผบร.,ผปป.			
	3.3 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.3.1 เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของเดือนที่ครบกำหนด หากมีค้างชำระเกินสิ้นเดือน กฟฟ.ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย	กฟส.กบบ.	ครั้ง	3	3	3	3	ผบร.			
	3.3.2 เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีบิลค้างชำระ 3 บิลขึ้นไป หากมีค้างชำระต้องอยู่ในสถานะ งดจ่ายไฟ/ผ่อนชำระเท่านั้น หากอยู่ในสถานะยังไม่ได้ดำเนินการใดๆ ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟส.กบบ.	ครั้ง	3	3	3	3	ผบร.			
	3.4 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้ราชการ ที่ กฟข. รับผิดชอบ ที่มีอายุตั้งแต่ 180 วันขึ้นไป (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟส.กบบ.	ครั้ง	3	3	3	3	ผบร.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12.	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	3.5 เร่งรัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง) 3.5.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นก่อนปีปัจจุบัน 3.5.1.1 จบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2 <u>เป้าหมาย</u> ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 100 ของมูลค่างาน	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	25	50	75	100	ผกส.,ผสน.			
	3.5.1.2 จบลลงทุน (I) และงบโครงการ (P) <u>เป้าหมาย</u> ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	15	30	45	60	ผกส.,ผสน.			
	3.5.2 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบัน (งานที่เกิดในไตรมาส 1-2) 3.5.2.1 จบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2 <u>เป้าหมาย</u> ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	-	10	35	60	ผกส.,ผสน.			
	3.5.2.2 จบลลงทุน (I) และงบโครงการ (P) <u>เป้าหมาย</u> ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 50 ของมูลค่างาน	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	-	10	30	50	ผกส.,ผสน.			
	3.5.3 งานก่อสร้างบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2) <u>เป้าหมาย</u> เร่งรัดปิดงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า งาน C02.2 ที่รับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟ ก่อนเดือน มิ.ย. 2568 ให้ครบถ้วนทุกงาน (วัดจำนวนงาน) เงื่อนไขการวัดผลการดำเนินงาน : 1. ไม่เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่ 2. ไม่เป็นงานที่อยู่นอกเหนือการควบคุม หรือติดปัญหาพื้นที่กับหน่วยงานภายนอก 3. ไม่เป็นงานงบผู้ใช้ไฟ กรณีบ้าน/ที่ดินจัดสรร 4. กรณีงานที่เกิดขึ้นในปี 2568 ต้องเป็นงานที่มีแค่ WBS 02.2 เท่านั้น	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	15	40	75	100	ผกส.,ผสน.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12.	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน	4.1 ควบคุมและตรวจสอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่ ให้ครบถ้วนทุกราย (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า) เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบร.			
	4.2 ควบคุมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ เงินประกัน) เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบร.			

2. Customer

ด้านลูกค้า

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบึงนาราง ประจำปี 2568

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM1 ยกระดับความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM1 ยกระดับความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เป็นการวัดผลสำรวจความผูกพันระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.

ด้วยหลักทางสถิติและระเบียบวิธีที่เป็นที่ยอมรับ และดำเนินการโดยหน่วยงาน
ผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third Part y) มาดำเนินการ ซึ่งจะประเมินผล
ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

- : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
- : กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- : กลุ่มสื่อมวลชน
- : กลุ่มพันธมิตร
- : กลุ่มคณะกรรมการ
- : บริษัทในเครือ
- : กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง
- : กลุ่มลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เป็นการวัดผลสำรวจความผูกพันระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.

ด้วยหลักทางสถิติและระเบียบวิธีที่เป็นที่ยอมรับ และดำเนินการโดยหน่วยงาน
ผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third Part y) มาดำเนินการ ซึ่งจะประเมินผล
ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

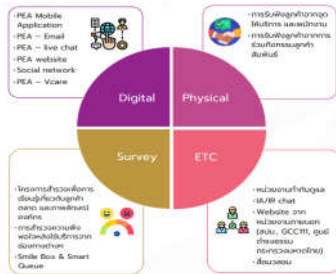
- : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
- : กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- : กลุ่มสื่อมวลชน
- : กลุ่มพันธมิตร
- : กลุ่มคณะกรรมการ
- : บริษัทในเครือ
- : กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง
- : กลุ่มลูกค้า

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 80

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 80

8. แผนงาน / โครงการ / ภารกิจ (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12.	13. จบประมาณ (ล้านบาท)														
	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	หน่วยงานหลัก	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม												
แผนงานที่ 4 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 	4.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการ <table border="1"><thead><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr></thead><tbody><tr><td>กรณีไม่พบการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td></td><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></tbody></table> <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่พบการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ		นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	กฟส.กบป.	ร้อยละ	90	90	90	90	ผบส.,ผมต., ผกส.,ผปป.			
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																				
กรณีไม่พบการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ																					
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ																					
กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ																					
4.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 4.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟส.ขนาด L/M ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC ภายในเดือน ม.ค. 2568 - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด ภายในเดือน ก.ย. 2568 - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายในไตรมาสที่ 4	กฟส.กบป.	ร้อยละ	30	30	30	10	ผบส. ทผ. ทุกแผนก																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟส.ขนาด L/M/S ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟส.ขนาด L/M/S นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟส.ขนาด L/M/S รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส. ทราบภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟส.ขนาด L/M/S ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟท.1,2,3 และ กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟส. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟส.กบส.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.,ผบร.			
	5.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟท.1,2,3 กฟต.1,2,3 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงภ.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.กบส.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.			
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2 - กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.			
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.ขนาด L/M/S จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดให้กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	6.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(4) (1) กฟก. 1,2,3 กฟต.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้า กฟก.1 จำนวนลูกค้าที่เข้าพบ 520 ราย หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ กฟก. กำหนด ภายในกรอบค่าเป้าหมายของสายงาน หมายเหตุ : ลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่ (2) กฟก. 1,2,3 กฟต.1,2,3 เข้าพบเพื่อเสนอราคา และลูกค้าที่ลงนามในสัญญา ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่เข้าพบเพื่อเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ (3) กฟส.ขนาด L/M/S รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ทุกครั้งที่มีความคืบหน้าของสถานะงาน ตาม Google sheet (Sale Tracking) จัดส่ง กบส. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (4) กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ลูกค้ารายใหม่, การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross Selling) ตามแบบฟอร์ม Sale-NCS-001 จัดส่ง ผงก.(กต.) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส และ ผงก.(กต.) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงาน ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไปหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100				ผบส.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ Z การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	7.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ 7.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟผ.กบข. กฟผ.วตค.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบส. ผผ. ทุกแผนก กฟผ.วตค.			
	7.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.ขนาด L/M/S จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟผ.1,2,3 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลผ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.กบข. กฟผ.วตค.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบส.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 8 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	8.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในวันที่ 28 ก.พ. 2568 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบส.			
	8.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 8.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.1 จำนวน 205 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.1 จำนวน 122 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.1 จำนวน 358 ราย	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.			
	8.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบส.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	8.3 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - เชื่อมโยงโดย ผจก.กฟผ. : อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ราย หรือ 4 ราย/ปี - เชื่อมโยงโดย ผจก. CEO (กฟผ. ระดับ 12) : อย่างน้อยไตรมาสละ 3 ราย หรือ 12 ราย/ปี - เชื่อมโยงโดย ผจก. CEO (กฟผ. ระดับ 11) : อย่างน้อยไตรมาสละ 3 ราย หรือ 12 ราย/ปี - เชื่อมโยงโดย ผจก.กฟส.ขนาด L,M : อย่างน้อยไตรมาสละ 6 ราย หรือ 24 ราย/ปี - เชื่อมโยงโดย ผจก.กฟส.ขนาด S : อย่างน้อยไตรมาสละ 3 ราย หรือ 12 ราย/ปี - เชื่อมโยงโดย ผจก.กฟส.ขนาด XS : พิจารณาตามความพร้อม และศักยภาพของพื้นที่ หมายเหตุ : กรณีที่ผู้บริหารเข้าเชื่อมโยงร่วมกัน นับผลการดำเนินงานให้ทั้งหมด	กฟส.กบบ. กฟส.วตค.	ร้อยละ ร้อยละ	25 25	25 25	25 25	25 25	ผบส. ผบส.			
	8.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟผ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 107 กฟผ. กฟผ.1 จำนวน 31 กฟผ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กฟส.กบบ.	ร้อยละ		100			ผบส.			
	8.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100	-	-	-	ผบส.			

3. Internal Process

ด้านกระบวนการภายใน

แผนปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบึงพระ ประจำปี 2568

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CB1 Core Business การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ TCC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 750 ล้านบาท ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- 750 ล้านบาท (รายปี)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CB1 Core Business การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริม

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้
- ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 5
- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้	1.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้าน Technical Loss จำนวน 10 มาตรการของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบ.บ.			
	1.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้าน Non Technical Loss จำนวน 8 มาตรการของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผมต.			
	1.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Loss <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข/ปิดงานได้ ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟส.กบบ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผมต.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 2 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม, เขตอุตสาหกรรม, สวนอุตสาหกรรม ของสายงานภาคกลางและใต้	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม OPSA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2567) 1.5.2 ผลดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อแก้ไขปัญหาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100% <u>เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน (D1-F4)</u> ไตรมาส 1 ร้อยละ 5 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 2 ร้อยละ 25 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 3 ร้อยละ 75 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ต.ค. - พ.ย. 2568 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ	กฟส.กบป.	ร้อยละ	5	25	75	100	ผกส.,ผปบ.			
	2.2 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควี และระบบจำหน่าย 22/33 เควี (Patrol) และดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมด้วยโปรแกรม 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) <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.กบป.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผปบ.			
	2.2.2 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟส.กบป.	ครั้ง	1	1	1	1	ผปบ.			
	2.3 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.กบป.	ร้อยละ	100	100	100	100	ผปบ.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 4 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า	2.5 สำรองระบบไฟฟ้าทั้งระบบสายส่ง, ระบบจำหน่ายแรงสูง เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 2.5.1 สำรองระบบจำหน่ายและจัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบสายส่ง, ระบบจำหน่าย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานและรายงานผลภายใน เดือน มี.ค. 2568	กฟส.กบป.	ครั้ง	1	-	-	-	ผบป.			
	2.5.2 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่าย จากข้อ 2.5.1 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.กบป.	ครั้ง	1	1	1	1	ผกส.			
	2.11 จัดทำข้อมูลเขตอุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมในพื้นที่ พร้อมทั้งประเมินค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ของปี 2567 2.11.3 ประมวลค่าดัชนี SAIFI & SAIDI เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายพร้อมทั้งวิเคราะห์แนวโน้มแนวทางแก้ไข (กรณียังไม่ได้ค่าตามเป้าหมาย) <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผล (ค่าจริง + ค่าคาดคะเน) เปรียบเทียบค่าเป้าหมาย ทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา (กรณีค่า SAIFI & SAIDI ไม่ได้ตามค่าเป้าหมาย)	กฟส.กบป.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบป.			
				เป้าหมายของ กฟพ., กฟส. ที่มีนิคมฯ ต้องมีค่า SAIFI, SAIDI ไม่เกินค่าเป้าหมาย ที่ กฟพ.1 กำหนด							
	4.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินกิจกรรมเพื่อควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance (ZPM4+HB)/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2.5 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - อัตราส่วน PM/CM ไม่น้อยกว่า 2.5	กฟส.กบป.	อัตราส่วน	ไม่น้อยกว่า 2.5	ไม่น้อยกว่า 2.5	ไม่น้อยกว่า 2.5	ไม่น้อยกว่า 2.5	ผบป.			
	4.2 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2567 (กำหนดโดย ผบป.) ของ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง เฉพาะระบบจำหน่าย 22/33 เควี อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ฟีดเดอร์ 4.2.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2567 (กำหนดโดย ผบป.) <u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2568	กฟพ. (CEO), กฟส. L, M, S	ครั้ง	1	-	-	-	ผบป., กบป., กบษ.			
	4.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.2.1 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.กบป.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบป.			
				เป้าหมายของ กฟพ., กฟส. ต้องมีค่า SAIFI, SAIDI ไม่เกินค่าเป้าหมายที่สายงาน กต กำหนด							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	การทำงานของ Circuit Breaker/Recloser หรือ วงจรที่ดีที่สุด สำหรับ 4.3.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาภาพระบบไฟฟ้า ที่ไม่มีการทำงานของ Curcuit Beraker/Recloser หรือวงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.ระดับ L/M/S ทุกแห่ง อย่างน้อย กฟฟ.ละ 2 ฟีดเดอร์ (วงจรมั่นคง) <u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2568	กฟจ. (CEO), กฟส. L, M, S	ครั้ง	1	-	-	-	ฝ.ปป., ก.ปป., ก.บ.ช.			
	4.3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.3.1 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส NSIO7 มั่นคง NSIO1 อ่อนแอ	กฟส.ก.บ.บ.	ครั้ง	1	1	1	1	ฝ.ปป.			
	4.4 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟช. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.ก.บ.บ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ฝ.ปป.			
	4.5 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควีและระบบจำหน่าย 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.ก.บ.บ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ฝ.ปป.			
	4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟส.ก.บ.บ.	ร้อยละ	100	100	100	100	ฝ.ปป.			

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบึงนาราง ประจำปี 2568

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 เป็นองค์กรที่มีความพร้อมสำหรับ

การเปลี่ยนแปลงความท้าทายของประเทศ

เพื่อความยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- GM2 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อม

เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- การเพิ่ม Grid Visibility โดยการขยายผล LV SCADA

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100 (ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- GM2 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อม

เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและ - ระดับ 5

- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและ - ระดับ 5

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงาน	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลางและใต้	1.2 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MJM เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.กบบ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบ.			
	1.3 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ 1.3.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย จัดทำแผนภายใน เดือน ก.พ. 2568	กฟส.กบบ.	ครั้ง	1	-	-	-	ผบ.			
	1.3.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากข้อ 1.3.1 เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟส.กบบ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบ., ผกส.			
	1.4 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ 1.4.1 หม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาเต็มรูปแบบ 23 รายการ) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟส.กบบ. จำนวน 154 เครื่อง	กฟส.กบบ.	เครื่อง		154			ผมต.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงาน	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	1.4.2 หม้อแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาเต็มรูปแบบ 23 รายการ) <u>เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส</u> กฟส.กบบ. จำนวน 273 เครื่อง	กฟส.กบบ.	เครื่อง		273			ผมต.			
	1.4.3 หม้อแปลง 3 เฟส (Visual Inspection MFO/MJM) <u>เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส</u> กฟส.กบบ. รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1	กฟส.กบบ.	เครื่อง	รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1				ผปบ.			
	1.4.4 หม้อแปลง 1 เฟส (Visual Inspection MFO/MJM) <u>เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส</u> กฟส.กบบ. รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1	กฟส.กบบ.	เครื่อง	รอค่าเป้าหมายจาก กฟก.1				ผปบ.			
	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามข้อมูลจากโปรแกรม VOC / Vcare <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนจากโปรแกรม VOC / Vcare ทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข / ปิดงานได้ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟส.กบบ.	ครั้ง	3	3	3	3	ผปบ.			
				เป้าหมายของ กฟจ., กฟส. ต้องปรับปรุงฯ ตามแผนงาน							

4. Learning and Growth

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขากบินทร์บุรี ประจำปี 2568

มุมมอง : Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency และมีส่วนร่วมในการพัฒนา Use Case (100%)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้
- จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้
- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด
- จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการใช้องค์ความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมถึงการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างความตระหนักด้านความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (รูดค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)
- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (รูดค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงาน	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานพัฒนาบุคลากรในงานด้านนวัตกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	2.3 กนว. หรือ คณะทำงานฯ คัดเลือกสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมที่ขึ้นทะเบียน TRL3 ขยายผลไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เป้าหมาย คัดเลือกสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรม อย่างน้อย 1 ชิ้น ภายในไตรมาสที่ 3/2568	สายงาน (กต)	ขึ้น	-	-	อย่างน้อย 1	-	ทุกแผนกที่ได้รับนวัตกรรม			
		กฟผ.1	ขึ้น	-	-	อย่างน้อย 1	-				