



2567

# แผนปฏิบัติการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอวังน้อย

Provincial Electricity Authority

Canva

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

| มุมมอง                                                   | กลยุทธ์   | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                            | แผนงาน                                                          | งบประมาณประจำปี 2567 |                |                | หน้า |
|----------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|------|
|                                                          |           |                                                                                                                                 |                                                                 | (ล้านบาท)            |                |                |      |
|                                                          |           |                                                                                                                                 |                                                                 | 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    |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | 2    การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน                            | -                    | -              | -              | 5    |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | 3    การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน | -                    | -              | -              | 6    |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | 4    ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน                            | -                    | -              | -              | 7    |
| สรุป :    4 แผนงาน<br><br>26 กิจกรรม                     | - กลยุทธ์ | 2 เกณฑ์วัด                                                                                                                      | รวม                                                             | 0.000                | 0.000          | 0.000          |      |
|                                                          |           |                                                                                                                                 | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                        | 0.000                |                |                |      |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

| มุมมอง                        | กลยุทธ์                                                                                        | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                | แผนงาน                                                                                                                                                        | งบประมาณประจำปี 2567 |                |                | หน้า |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|------|
|                               |                                                                                                |                                                                     |                                                                                                                                                               | (ล้านบาท)            |                |                |      |
|                               |                                                                                                |                                                                     |                                                                                                                                                               | งบลงทุน<br>(1)       | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |      |
| 2. Customer                   | SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal<br><br>(Digital Customer Experience) | - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลาง และได้                  | SCM2.1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ                                                                                                                    | -                    | -              | -              | 8    |
|                               |                                                                                                |                                                                     | SCM2.2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) | -                    | -              | -              | 10   |
|                               |                                                                                                |                                                                     | SCM2.3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                            | -                    | -              | -              | 11   |
|                               |                                                                                                |                                                                     | SCM2.4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                               | -                    | -              | -              | 13   |
|                               | SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง                                   | - ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง | SCM3.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า                           | -                    | -              | -              | 15   |
| สรุป : 5 แผนงาน<br>19 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                                                                      | 2 เกณฑ์วัด                                                          | รวม                                                                                                                                                           | 0.000                | 0.000          | 0.000          |      |
|                               |                                                                                                |                                                                     | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                                                                                                                      |                      |                | 0.000          |      |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

| มุมมอง                        | กลยุทธ์                                                                                                                                              | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                             | แผนงาน                                                                                                                                                                                                                        | งบประมาณประจำปี 2567 |                |                | หน้า         |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|--------------|
|                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               | (ล้านบาท)            |                |                |              |
|                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               | งบลงทุน<br>(1)       | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |              |
| 3. Internal Process           | CB1 การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC | - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้<br><br>- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/ Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า | CB1.1 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้<br><br>CB1.2 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance / Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า | -<br><br>-           | -<br><br>-     | -<br><br>-     | 18<br><br>20 |
|                               | GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS                                       | - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้<br><br>- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้                                                 | GM1.1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลางและใต้                                                                                         | -                    | -              | -              | 22           |
| สรุป : 3 แผนงาน<br>21 กิจกรรม | 2 กลยุทธ์                                                                                                                                            | 4 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                                       | รวม                                                                                                                                                                                                                           | 0.000                | 0.000          | 0.000          |              |
|                               |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                  | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                                                                                                                                                                                      | 0.000                |                |                |              |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

| มุมมอง                       | กลยุทธ์                                                                                      | เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                                                                                                                                                                            | แผนงาน                                                                                             | งบประมาณประจำปี 2567 |                |                | หน้า |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|------|
|                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                    | (ล้านบาท)            |                |                |      |
|                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                    | งบลงทุน<br>(1)       | งบทำการ<br>(2) | งบอื่นๆ<br>(3) |      |
| 4. Learning and Growth       | HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้ เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร | - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้<br><br>- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด | HCM1.1 แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน                               | -                    | -              | -              | 23   |
|                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 | HCM1.2 แผนงานพัฒนาบุคลากรในงานด้านนวัตกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน | -                    | -              | -              | 24   |
| สรุป : 2 แผนงาน<br>4 กิจกรรม | 1 กลยุทธ์                                                                                    | 2 เกณฑ์วัด                                                                                                                                                                                      | รวม                                                                                                | 0.000                | 0.000          | 0.000          |      |
|                              |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 | รวม งบประมาณประจำปี 2567                                                                           | 0.000                |                |                |      |

สรุปแผนปฏิบัติการและงบประมาณประจำปี 2567 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

| มุมมอง                                        | จำนวน   |           |        |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |         |         |     | หน้า  |
|-----------------------------------------------|---------|-----------|--------|---------|--------------------|---------|---------|-----|-------|
|                                               | กลยุทธ์ | ตัวชี้วัด | แผนงาน | กิจกรรม | งบลงทุน            | งบทำการ | งบอื่นๆ | รวม |       |
| 1. Goal (Finance Social<br>Environment : FSE) | -       | 2         | 4      | 26      | -                  | -       | -       | -   | 2-7   |
| 2. Customer                                   | 2       | 2         | 5      | 19      | -                  | -       | -       | -   | 13-17 |
| 3. Internal Process                           | 2       | 4         | 3      | 21      | -                  | -       | -       | -   | 18-22 |
| 4. Learning and Growth                        | 1       | 2         | 2      | 4       | -                  | -       | -       | -   | 23-24 |
| รวม                                           | 5       | 10        | 14     | 70      | -                  | -       | -       | -   |       |

# 1. *Goal*

## 1.1 Social and Environment

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. งบประมาณ (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 ในช่วงรอกเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด                                                                                               | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบป.<br>ผบค.         |                        |              |     |
|                                                                                | 1.2 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจ<br>เกี่ยวเนื่องงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา<br>เป้าหมาย ระดับ 5 (รอกเป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)<br>* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอกเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด                                                                                                                              | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 95                    | 95       | 95       | 95       | ผปบ.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 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 | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 4                     | 4        | 4        | 4        | 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 |
|                                                                                | <b>1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าพาดสายสื่อสาร ปี 2567</b><br>1.4.1 ตรวจสอบเสาสื่อข่ายไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2567 ด้วยระบบ TAMS ให้ครบถ้วน<br><u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 4/2567                                                                                                                                                              | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | -                     | -        | -        | 100      | ผบป.<br>ผบป.         |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้อุปกรณ์สื่อสารบนเสาสื่อข่ายไฟฟ้าของปี 2567 (รายเก่า)<br><u>เป้าหมาย</u> แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ ร้อยละ 100 ภายในเดือน ม.ค. 2567                                                                                                                                                                                                     | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | -        | -        | -        | ผบป.<br>ผบป.         |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 รายงานสายสื่อสารที่ละเมิดติดตั้ง)<br><u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2567                                                                                                                                                                                                   | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 1                     | -        | -        | -        | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.4 ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน ข้อ 1.4.3<br><u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแผนงาน ภายในไตรมาสที่ 3/2567                                                                                                                                                                                                                                                  | กฟอ.วังน้อย | 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 เสาสื่อข่ายไฟฟ้าของ กฟภ. ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ให้ครบถ้วนทุกราย<br><u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดให้ครบถ้วน ร้อยละ 100 ในปี 2567 | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | -                     | -        | 100      | 100      | ผบป.                 |                        |              |     |

| 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>1.5 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่มีการเปลี่ยนหน่วยติดต่อกันและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุและเร่งดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์</p> <p>กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีการเปลี่ยนหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 2 บิลเดือนขึ้นไป</p> <p>กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการเปลี่ยนหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 4 บิลเดือนขึ้นไป</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป</p> | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป.<br>ผมต.         |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.6 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟลดลง ตั้งแต่ 50% ขึ้นไป</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป</p>                                                                                                                                                                                                                                     | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป.<br>ผมต.         |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.7 ตรวจสอบหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะและไฟทางหลวงกรณีศูนย์หน่วย หากพบมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ชำรุดให้เร่งดำเนินการสับเปลี่ยนและพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ไฟสาธารณะ)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป</p>                                                                                                                                                                                  | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป.<br>ผมต.         |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.8 ปรับปรุงแผนการอ่านหน่วยรายย่อย (MRM) โดยพิจารณาจากรายได้และปริมาณผู้ใช้ไฟในแต่ละสายการจัดหน่วย (ปรับ Portion A B C ให้มีรายได้รวมจากมากไปหาน้อย)</p> <p>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ จัดหน่วยและประมวลผลบิล)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป หลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                                                    | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบป.                 |                        |              |     |

| 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                             | <b>2.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร</b><br>2.1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานส่วนภูมิภาค<br><u>เป้าหมาย</u> คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 4 | กฟอ.วังน้อย | ล้านบาท  | * ระหว่างรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานบัญชี<br>ให้ใช้เกณฑ์ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร |          |          |          | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | <b>2.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ</b><br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งบประมาณ)<br><u>เป้าหมาย</u> ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร                      | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                                                                                               | 100      | 100      | 100      | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | <b>2.3 ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)</b><br><b>ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง</b><br>2.3.1 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS<br><u>เป้าหมาย</u> ระดับ 5    | กฟอ.วังน้อย | บาท      | กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กต                                                             |          |          |          | ผกส.<br>ผบป.<br>ผมต. |                        |              |     |
|                                                                                | 2.3.1 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS<br><u>เป้าหมาย</u> ระดับ 5                                                                                                                       | กฟอ.วังน้อย | บาท      | กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กต                                                             |          |          |          | ผบป.<br>ผมต.         |                        |              |     |

| 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         | 3.1 เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สินขาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ก่อนปี 2567 ที่ยังค้างชำระให้ได้ร้อยละ 100<br>เป้าหมาย ครบถ้วน ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                                                                                                                     | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 20                    | 40       | 70       | 100      | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 3.2 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด<br>3.2.1 เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของเดือนที่ครบกำหนด หากมีค่างชำระเกินสิ้นเดือน กฟฟ.ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย<br>3.2.2 เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีบิลค้างชำระ 3 บิลขึ้นไป หากมีค่างชำระต้องอยู่ใน งคจ่ายไฟ/ผ่อนชำระเท่านั้น หากอยู่ในสถานะยังไม่ได้ดำเนินการใดๆ ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย<br>เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 3.3 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้ราชการ ที่ กฟพ. รับผิดชอบ ที่มีอายุตั้งแต่ 180 วันขึ้นไป<br>เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 3.4 เร่งรัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้<br>3.4.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นก่อนปีปัจจุบัน<br>3.4.1.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2<br>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 100 ของมูลค่างาน                                                                                                                                                                                                                            | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 50       | 75       | 100      | ผกส.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 3.4.1.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)<br>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 15                    | 30       | 45       | 60       | ผบป.<br>ผมต.<br>ผกส. |                        |              |     |
|                                                                                | 3.4.2 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบัน (งานที่เกิดในไตรมาส 1-2)<br>3.4.2.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2<br>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 60 ของมูลค่างาน                                                                                                                                                                                                                                                                              | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 15                    | 30       | 45       | 60       | ผกส.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 3.4.2.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)<br>เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง ร้อยละ 50 ของมูลค่างาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 12.5                  | 25       | 37.5     | 50       | ผบป.<br>ผมต.<br>ผกส. |                        |              |     |
|                                                                                | 3.4.3 งานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)<br>เป้าหมาย เร่งรัดปิดงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า งาน C02.2 ที่รับชำระเงินจากผู้บริโภคก่อนเดือน มิ.ย. 2567 ให้ครบถ้วนทุกงาน                                                                                                                                                                                                                                                          | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 50       | 75       | 100      | ผกส.                 |                        |              |     |

| 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 |
| <u>แผนงานที่ 4</u> ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน                             | 4.1 ควบคุมและตรวจสอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่<br>ให้ครบถ้วนทุกราย<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า)<br><u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วน ร้อยละ 100 | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 4.2 ควบคุมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่<br>ให้ครบถ้วนทุกราย<br>(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ เงินประกัน)<br><u>เป้าหมาย</u> ครบถ้วน ร้อยละ 100       | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบป.                 |                        |              |     |

## 2. Customer

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
  - : 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

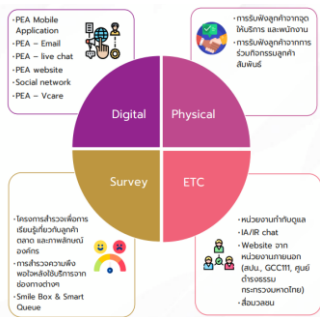
7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยค่าเป้าหมาย

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 90                    | 90       | 90       | 90       | ผบค.<br>ผกส.<br>ผมต. |                        |              |     |                         |                   |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |
|                                                                                | <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       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |          |                       |          |          |          |                      |                        |              |     |                         |                   |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |

| 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 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)</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>- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC</li> <li>- ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน</li> </ul> | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 30                    | 30       | 30       | 10       | คณะทำงานฯ            |                        |              |     |

| 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) | <b>2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธี<br/>ปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้</b><br><br>2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ<br>แบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทาง<br>โทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2)<br>โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์<br>การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุง<br>แก้ไข<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์<br>การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส<br><b>เป้าหมาย</b><br>- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M<br>(โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด<br>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859<br>- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.1,2,3<br>กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน<br>หลังสิ้นไตรมาส<br>หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม<br>Customers' Smile Feedback | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | นบต.10<br>ผบป.       |                        |              |     |
|                                                                                                                                                                                      | <b>2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ<br/>กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ)</b><br><b>เป้าหมาย</b><br>- กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ระบบ<br>PEA VOC System ทุกครั้ง<br>- กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System<br>และจัดส่งให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | 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 |
| <b>แผนงานที่ 3</b> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | <b>3.1 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</b><br>3.1.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส<br>หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1                                                                                                                               | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค.                 |                        |              |     |
|                                                                                                                                                | 3.1.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้<br>(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย<br>(2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส<br>หมายเหตุ :<br>- ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2<br>- กฟภ.1,2,3 กฟต.1,2,3 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค.                 |                        |              |     |
|                                                                                                                                                | <b>3.2 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</b><br><u>เป้าหมาย</u><br>- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟภ.1,2,3 กฟต.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส                       | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | 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><b>3.3 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อ ยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ</b></p> <p><b>เป้าหมาย</b> 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 หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่</p> <p>(3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ</p> <p><b>หมายเหตุ :</b> 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> | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   |          |          |          | 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 |
| <b>แผนงานที่ 4</b> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ<br>ข้อร้องเรียน                | <b>4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</b><br><b>เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. 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+การให้บริการ+อื่นๆ)<br>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)<br>(3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข<br>(พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า)<br>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)<br>(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)<br><b>เป้าหมาย</b> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม<br>ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส<br>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบค.                 |                        |              |     |
|                                                                                | <b>4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน 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 : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |          | 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 กบล. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบค.                 |                        |              |     |

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษานานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

### 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

#### 4. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษากิจการลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

## 7. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

15

| 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<br/>(Relation Building Activity : RBA)<br/>เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า<br/>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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | KAM                  |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า<br/>โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผล<br/>ในโปรแกรม Digital CRM<br/>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้<br/>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส<br/>: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน</li> <li>- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า<br/>เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น<br/>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม</p>                                                                                                                                                                 | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | KAM                  |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม<br/>และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์<br/>การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม CRM Plus<br/>เป้าหมาย</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 : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ<br/>1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์<br/>แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ<br/>กฟพ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง<br/>และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | 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>1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน</p> <p>เป้าหมาย จำนวน 102 กฟฟ.</p> <p>กฟฟ.1 จำนวน 26 กฟฟ.</p> <p>หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.</p>                                                                                                                                        | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | KAM                  |                        |              |     |
|                                                                                | <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> | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | KAM                  |                        |              |     |
|                                                                                | <p>1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น</p> <p>เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)</p>                                                                      | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 25                    | 25       | 25       | 25       | ผบค.                 |                        |              |     |

### **3. Internal Process**

มุมมอง : Internal Process

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

- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า
7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 5

- อัตราส่วน PM/CM ไม่ต่ำกว่า 2.0

| 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 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้      | 1.1 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss จำนวน 10 มาตรการของ กฟภ.<br>เป้าหมาย<br>- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด<br>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br>- วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส)    | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผปบ.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 1.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss จำนวน 8 มาตรการของ กฟภ.<br>เป้าหมาย<br>- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด<br>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br>- วิเคราะห์และทบทวนกิจกรรม (กรณีค่า Loss ไม่ได้ค่าเป้าหมายตามไตรมาส) | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผมต.                 |                        |              |     |

| 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 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Loss เป้าหมาย</b><br>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br>- วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข/ปิดงานได้ครบถ้วน ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผมต.                 |                        |              |     |
|                                                                                | <b>1.4 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม OPSA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2566)</b><br>1.4.1 ตรวจสอบ, จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จัดลำดับความสำคัญของแผนงานปรับปรุงฯ จัดทำงบประมาณ, แผนความต้องการวัสดุ และแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำโดยพิจารณาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาส 1 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 30 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข<br>ไตรมาส 2 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข<br>ไตรมาส 3 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 30                    | 80       | 100      | -        | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.2 ผลดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อแก้ไขปัญหามือแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลการดำเนินงาน (D1-F4)<br>ไตรมาส 1 ร้อยละ 10 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ<br>ไตรมาส 2 ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ<br>ไตรมาส 3 ร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ<br>ต.ค. - พ.ย. 2567 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ                                                                                                                                                            | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 10                    | 50       | 80       | 100      | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามข้อ 1.5.2 ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1)<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผบป.                 |                        |              |     |
|                                                                                | 1.4.4 วิเคราะห์ระบบจำหน่ายแรงต่ำด้วย OPSA on GIS ภายในวันที่ 15 ธ.ค. 2567 เพื่อใช้จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำในปี 2568 ต่อไป<br><b>เป้าหมาย</b> วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน เดือน ธ.ค. 2567 จำนวน 1 ครั้ง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | -                     | -        | -        | 1        | ผบป.                 |                        |              |     |

| 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> ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า | <b>2.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินกิจกรรมเพื่อควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance ZPM4/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2.0</b><br><u>เป้าหมาย</u><br>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br>- อัตราส่วน PM/CM ไม่น้อยกว่า 2.0                                                                                                                                                           | กฟอ.วังน้อย | อัตราส่วน | ไม่น้อยกว่า 2.0       | ไม่น้อยกว่า 2.0 | ไม่น้อยกว่า 2.0 | ไม่น้อยกว่า 2.0 | ผลปบ.                |                        |              |     |
|                                                                                                                                                               | <b>2.2 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ผลปบ.) ของ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง เฉพาะระบบจำหน่าย 22/33 เครือ อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ฟีดเดอร์</b><br><b>2.2.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ผลปบ.)</b><br><u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567 | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง     | 1                     | -               | -               | -               | ผลปบ.                |                        |              |     |
|                                                                                                                                                               | <b>2.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 2.2.1</b><br><u>เป้าหมาย</u><br>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br>- ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงร้อยละ 50                                                                                                                                                                                                                                                             | กฟอ.วังน้อย | แห่ง      | 44                    | 44              | 44              | 44              | ผลปบ.                |                        |              |     |
|                                                                                                                                                               | <b>2.3 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาสภาพระบบไฟฟ้าที่ไม่มีการทำงานของ Circuit Breaker/Recloser หรือ วงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง</b><br><b>2.3.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาสภาพระบบไฟฟ้าที่ไม่มีการทำงานของ Curcuit Beraker/Recloser หรือวงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.ระดับ L,M,S ,กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง อย่างน้อย กฟฟ.ละ 1 ฟีดเดอร์</b><br><u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567                         | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง     | 1                     | -               | -               | -               | ผลปบ.                |                        |              |     |
|                                                                                                                                                               | <b>2.3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 2.3.1</b><br><u>เป้าหมาย</u><br>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส<br>- ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงหรือเท่ากับ 0                                                                                                                                                                                                                                                         | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง     | 1                     | 1               | 1               | 1               | ผลปบ.                |                        |              |     |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |           |                       |                 |                 |                 |                      |                        |              |     |

| 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>2.4 ติดตั้งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟช. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ)</p> <p>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> </ul>                                                                                                                                                                            | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบ.บ.                |                        |              |     |
|                                                                                | <p>2.5 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> | กฟอ.วังน้อย | ร้อยละ   | 100                   | 100      | 100      | 100      | ผบ.บ.                |                        |              |     |
|                                                                                | <p>2.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรงสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด)</p> <p>เป้าหมาย ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส</p>                                                                                                                                   | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผบ.บ.                |                        |              |     |

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 เป็นองค์กรที่มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงความท้าทายของประเทศเพื่อความยั่งยืน
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เพิ่มประสิทธิภาพการลงทุนตามแผน Smart Grid
4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100 (ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน)
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางแล  
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางแล
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. หน่วยงานหลัก | 13. งบประมาณ (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 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MJM<br>เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส                                                                                    | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผปบ.             |                        |              |     |
|                                                                                                                                              | 1.2 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ<br>1.2.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ<br>เป้าหมาย จัดทำแผนภายใน เดือนก.พ. 2567                                                                                                | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 1                     | -        | -        | -        | ผปบ.             |                        |              |     |
|                                                                                                                                              | 1.2.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากข้อ 1.3.1<br>เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส                                                                                                                  | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 1                     | 1        | 1        | 1        | ผปบ.             |                        |              |     |
|                                                                                                                                              | 1.3 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ<br>1.3.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง)<br>เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส<br>กฟภ.1 จำนวน 8,772 เครื่อง                                               | กฟอ.วังน้อย | เครื่อง  | 2,193                 | 2,193    | 2,193    | 2,193    | ผปบ.             |                        |              |     |
|                                                                                                                                              | 1.3.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง)<br>เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส<br>กฟภ.1 จำนวน 3,678 เครื่อง                                                                                               | กฟอ.วังน้อย | เครื่อง  | 921                   | 919      | 919      | 919      | ผปบ.             |                        |              |     |
|                                                                                                                                              | 1.4 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามข้อมูลจากโปรแกรม VOC / Vcare<br>เป้าหมาย<br>- รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนจากโปรแกรม VOC / Vcare ทุกไตรมาส<br>- วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข / ปิดงานได้ครบถ้วน | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง    | 3                     | 3        | 3        | 3        | ผปบ.<br>ผบค.     |                        |              |     |

## 4. Learning and Growth

1. วัดประสงฆ์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

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

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency และมีส่วนร่วมในการพัฒนา Use Case (100%)

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาที่งานด้านการจัดการความรู้  
• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้  
- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด  
• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการใช้องค์ความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมถึงการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างความตระหนักรู้ด้านความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)  
- 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. หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------|-------------|----------|----------|----------------------|------------------------|--------------|-----|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |             | ไตรมาส 1              | ไตรมาส 2    | ไตรมาส 3 | ไตรมาส 4 |                      | (1)<br>ลงทุน           | (2)<br>ทำการ | รวม |
| แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน      | 1.1 คณะทำงานการจัดการความรู้ ของสายงานภาคกลางและใต้ และ กฟข. เข้าร่วมการประชุมชี้แจงแผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ของ กฟภ.<br>1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้<br>เป้าหมาย จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567                                                                             | กฟอ.วังน้อย | ครั้ง       | 1                     | -           | -        | -        | คณะทำงานฯ            |                        |              |     |
|                                                                                | 1.2 จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมระยะวั่งหรือจุดสำคัญ / วิฤด (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ/ผู้เชี่ยวชาญ /บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ตามคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกคัดเลือก<br>เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567 | กฟอ.วังน้อย | องค์ความรู้ | -                     | อย่างน้อย 1 | -        | -        | คณะทำงานฯ            |                        |              |     |
|                                                                                | 1.3 Upload องค์ความรู้ตามข้อ 1.3 ที่จัดทำขึ้น ใน ระบบ KM-Si<br>เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567                                                                                                                                                                                  | กฟอ.วังน้อย | องค์ความรู้ | -                     | อย่างน้อย 1 | -        | -        | คณะทำงานฯ            |                        |              |     |

| 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 |
| แผนงานหลักที่ 2 แผนงานพัฒนาบุคลากรในงานด้านนวัตกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน | <p>2.1 คณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ของสายงานฯ และ กฟข. 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> | กฟอ.วังน้อย | กิจกรรม  | อย่างน้อย 1 กิจกรรม   | -        | -        | -        | คณะทำงานฯ            |                        |              |     |

# 2567



## วิสัยทัศน์ (VISION)

"Smart Energy for Better Life and Sustainability"

"ไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน"



## ภารกิจ (MISSION)

"จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ  
ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง  
มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม"



## ค่านิยมร่วม (CORE VALUE)

"ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม"

Provincial Electricity Authority

Canva