

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
-

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
-

5. กลยุทธ์ระดับทีมงาน
-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
1.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)
1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
ร้อยละ 1.85
33,382 ล้านบาท

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
ร้อยละ (หรือค่าเป้าหมายจากสายงานฯ น.)
..... ล้านบาท (หรือค่าเป้าหมายจากสายงานฯ น.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเป้าหมายหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. จมประมาณ (ล้านบาท) (1)ลงทุน (2)พักการ รวม		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4				
แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจากการดำเนินงาน	1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม										
	เป็นแผน ระดับ 5 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด) * ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอบเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด	โครงการประเมิน	ร้อยละ	25.00	25.00	25.00	25.00	หน่วยงานหลักคือใคร ??			
	1. กบผ. มีการจัดประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์ระเบียบงานบริการในไตรมาสที่ 1 2. จัดทำข้อมูลงาน CO2 2 ฝ่ายระบบ dashboard 3. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการหาเงินโครงการเกี่ยวกับเรื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้เกินผู้ใช้ 4. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานค่าสำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวกับเรื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้า 5. กฟฟ. ที่ ไม่ผ่านเกณฑ์ระดับ 3 ให้จัดตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องตามระเบียบงาน	กบผ. กบผ. กบผ. กบผ. กฟผ.บ้านฉาง	ครั้ง ครั้ง ครั้ง ครั้ง ครั้ง	1 3 3 3 3		3 3 3 3 3	มบธ. กบผ. (ก2) มบธ. กบผ. (ก2) มบธ. กบผ. (ก2) มบธ. กบผ. (ก2) มบธ. กฟผ. บจ.				
	1.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของในสำนักงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจ										
	เป็นแผน ระดับ 5 (ขอเป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด) * ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอบเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด	กบผ. กบผ. กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ ร้อยละ	95.00 95.00	95.00 95.00	95.00 95.00	95.00 95.00	ผบ. กบผ. (ก2) มบธ. กบผ. (ก2) มบธ. กฟผ.บ้านฉาง, ผบ. กฟผ.บ้านฉาง			
	1.3 ประสิทธิภาพการเพิ่มรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวกับเรื่อง จำนวนกลามกลุ่มธุรกิจ										
	กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ธุรกิจเสริม) เป็นแผน รายได้จากการให้บริการเกี่ยวกับเรื่อง ในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของรายได้ปี 2566										
	1. กบผ. กำหนดค่าตั้งต้น และชี้เป้าหมายตามกลุ่มบัญชี 2. จัดทำข้อมูลรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวกับเรื่อง จำนวนกลามกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล และ 3. กฟผ. ดำเนินงานจัดหาเงินได้ตามกลุ่มธุรกิจดังนี้ กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล	กบผ. กบผ. กฟผ.บ้านฉาง กฟผ.บ้านฉาง	ระยะเวลา ครั้ง ร้อยละ ร้อยละ	ก. พ. 3 4.00 4.00		3 4.00 4.00	3 4.00	มบธ. กบผ. (ก2) ผบ. กบผ. (ก2) มบธ. กฟผ.บ้านฉาง มบธ. กฟผ.บ้านฉาง			
	1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าพาดสายสื่อสาร ปี 2567 1.4.1 ตรวจสอบเสาสื่อหาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2567 ด้วยระบบ TAMS ให้	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	-	-	-	100.00	ผบ. กฟผ. บจ.			
	เป็นแผน 100% ภายในไตรมาสที่ 4/2566 1. กบผ. แจ้งขึ้นตอนและกำหนดการเรียกเก็บค่าบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร 2. กฟผ. ตั้งข้อมูลจากระบบ TAMS เพื่อสร้างใบสั่งตรวจขึ้นเสาประจำปี 3. กฟผ. ดำเนินการตรวจขึ้นเสาดำเนินแบบพร้อมพร้อมรายงานผลที่ กบผ. 4. กบผ. ติดตามและควบคุมการตรวจขึ้นเสา		ระยะเวลา ครั้ง ร้อยละ ร้อยละ	ม. ค. ม. ค. ม. ค. ม. ค.							
	1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้อุปกรณ์สื่อสารบนเสาสื่อหาไฟฟ้าของปี 2567 (รวมค่า)	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100.00	-	-	-	ผบ. กฟผ. บจ.			
	เป็นแผน แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ 100% ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2567 1. กฟผ. จัดทำใบแจ้งค่าบริการพาดสายฯ และส่งให้ กบผ. 2. กบผ.(ก2) รวบรวมใบแจ้ง ส่ง กบผ. สนง.		ระยะเวลา ครั้ง ร้อยละ ร้อยละ	ม. ค. ม. ค.							
	1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน)	กฟผ.บ้านฉาง	ครั้ง	1.00	-	-	-	ผบ. กฟผ. บจ.			
	เป็นแผน จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2567 1. กบผ.(ก2) จัดทำข้อมูลการละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 แจ้ง กฟผ. จัดทำแผน) 2. กฟผ. จัดทำแผนการตรวจสอบ และรายงานให้ กบผ.(ก2) 3. กบผ.(ก2) ขออนุมัติแผนการตรวจสอบการละเมิดสายสื่อสาร		ระยะเวลา ครั้ง ระยะเวลา ระยะเวลา	ม. ค. ม. ค. ก. พ. ม. ค.							
	1.4.4 ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน ข้อ 1.4.3	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	-	50.00	100.00	-	ผบ. กฟผ. บจ.			
	เป็นแผน ดำเนินการตามแผนงาน ภายในไตรมาสที่ 3/2567 1. กฟผ. ตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน และรายงานผลให้ กบผ.(ก2) ทราบ 2. กบผ.(ก2) สรุปรายงานผลการดำเนินการ ไตรมาส 2 และ ไตรมาส 3		ครั้ง		1	1					
	1.4.5 กรณีตรวจพบการละเมิดสายสื่อสาร ตามข้อ 1.4.4 ให้ดำเนินการตามบันทึก กปร.										
	เป็นแผน ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดให้ครบถ้วน 100% ในปี 2567 1. กฟผ. แจ้งความและแจ้งศาลขึ้นโทษทดแทนกับบริษัทฯ และจัดเก็บข้อมูลหลักฐานเพื่อ 2. กบผ. ควบคุม ติดตาม กฟผ. หน่วยงานให้ดำเนินการครบถ้วน	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	-	-	100.00	100.00	ผบ. กฟผ. บจ.			
		กบผ.	ครั้ง			1	1	ผบ. กบผ. (ก2)			

ມຸມອງ Goal (Finance Social Environment : FSE)

1. วัดกุประสงค์เชิงพุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

1

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

—

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

1.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค

4. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

ร้อยละ 1.85

33,382 ล้านบาท

7. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

ร้อยละ (รอกำแพงหมายจากสายงานฯ บ.)

..... ล้านบาท (รูด้าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)

[illegible]

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค

4. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

ร้อยละ 1.85
33,382 ล้านบาท

7. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

ร้อยละ (รศค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)
..... ล้านบาท (รศค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. จมประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	2.4.3 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS เป็นระบบ ระดับ 5	กฟอ.บ้านฉาง	บาท	กำหนดพบ				ผกส.กฟอ.บจ,ผปน.กฟอ.บจ			
	2.4.4 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS เป็นระบบ ระดับ 5	กฟอ. บ้านฉาง	บาท	กำหนดพบ				สมค.กฟอ.บ้านฉาง,สมค.กฟอ.บ้านฉาง			
แผนงานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน	3.1 เฝ้าจัดการเบิกจ่ายงบลงทุน ที่ รพท.(กต) เป็น ผอ.โครงการ เฝ้าจัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ประกอบด้วย 1. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าตามพระยา(ชั่วคราว) จ.สระแก้ว (กฟภ.1) 1. งานพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่บริเวณเขาสวนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ปี	กองที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	ผงป.กนฟ.(ก2)			
	2. งานปรับปรุง ก่อสร้างอาคาร และจัดหาเครื่องมือเพื่อใช้เป็นห้องปฏิบัติการทดสอบมิเตอร์										
	เป็นระบบ เบิกจ่าย 100% ของค่าพัฒนาขยายโครงมา										
	3.2 เฝ้าจัดเก็บลูกหนี้จากการให้สินเชื่อใช้ทรัพย์สินขาดสนสื่อสารโทรคมนาคม เป็นระบบ 100%	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	20.00	40.00	70.00	100.00	ผนป.กฟอ.บจ			
	3.3 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ไม่มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.3.1 เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของแต่ละปีครมกำหนด หากมี 3.3.2 เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีล้งค้างชำระ 3 ปีขึ้นไป หากมีค้างชำระต้องอยู่ในสถานะ งด	กฟอ.บ้านฉาง	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	3.00	ผนป.กฟอ.บจ			
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้) เป็นระบบ รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป 1. กนฟ รายงานผลการพร้อมขึ้น BI ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป 2. กฟฟ ชี้แจงผลการตรวจสอบพร้อมรายงานให้ กนฟ ภายในสิ้นเดือนถัดไป										
	3.4 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้ราชการ ที่ กฟช. ขับเคลื่อน ที่มีอายุตั้งแต่ 180 วันขึ้นไป (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้) เป็นระบบ รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป กฟฟ มีการติดตามและต้องได้รับหนังสือตอบกลับจากหน่วยงานทุกทราย และรายงานผลให้	กฟอ.บ้านฉาง	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	3.00	ผนป.กฟอ.บจ			
		ครั้ง	อย่างน้อย 1	อย่างน้อย 1	อย่างน้อย 1	อย่างน้อย 1					
	3.5 เฝ้าจัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง) 3.5.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นและมีปัญา 3.5.1.1 บมผู้ใช่ไฟ (C) โปรแกรม C02.2 เป็นระบบ ปิดงานต่อทั้ง 100% ของมูลค่างาน	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25.00	50.00	75.00	100.00	ผนป.กฟอ.บจ,ผกส.กฟอ.บจ ผปน.กฟอ.บจ,สมค.กฟอ.บจ			
	3.5.1.2 จบลงทุน (I) และจบโครงการ (P) เป็นระบบ ปิดงานต่อทั้ง 60% ของมูลค่างาน	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	15.00	30.00	45.00	60.00	ผนป.กฟอ.บจ,ผกส.กฟอ.บจ ผปน.กฟอ.บจ			

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง
- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค

4. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

ร้อยละ 1.85
33,382 ล้านบาท

7. คำเป้าหมาย (ระดับ 5)

ร้อยละ (รศค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)
..... ล้านบาท (รศค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)

[illegible]

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

1

1

1.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง

- การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนภูมิภาค

ร้อยละ 1.85

— 139 —

ร้อยละ (รศำเป้ำหมายจากสายงานฯ บ.)

..... ล้านบาท (รูด้าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. จมประมาณ (ล้านบาท) (1)ลงทุน (2)ทำการ รวม		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4				
แผนงานที่ 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน	4.1 ความคมและตรวจสอบสัญญาณไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า) เป็นแผน ครบถ้วน 100%	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	หนป./กฟอ.บจ.			
	4.2 ความคมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ในประเภทเอกชน - รายใหญ่ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ เงินประกัน) เป็นแผน ครบถ้วน 100%	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	หนป./กฟอ.บจ.			
	4.3 ประชาสัมพันธ์เพื่อลดจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าล่าช้าในงาน เป็นแผน มีการดำเนินงานครบ 1. กสช. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้กับ กฟฟ. และ กคส. 2. กคส. ติดตามสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ให้ กฟฟ. 3. กฟฟ. ทุกแห่ง ประชาสัมพันธ์สื่อที่ กสช. จัดทำ กคส. รายงานผลการดำเนินการเป็นกิจกรรมในข้อ 3 4. กคส. รายงานผ่านโปรแกรม Power BI Dashboard	กสช. กคส. กฟฟ. ทุกแห่ง กคส.	ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ		100.00		100.00 100.00	ผสส.กสช. ผสช.กคส. ผสช.กคส. ผสช.กคส.			
	แผนงานที่ 5 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน	5.1 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลและการตัดสินใจของผู้บริหาร 5.1.1 ตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลและการตัดสินใจ เป็นแผน ตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือนธันวาคม 2566 และจัดประชุมกำหนดแผนงานและมอบหมายการดำเนินงาน ภายในเดือนมกราคม 2567	สายงาน กต	ครั้ง	1.00	-	-	-	ผ้งภ.(กต)		
	5.1.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลและการตัดสินใจ (1) ลูกหนี้ (2) งานก่อสร้าง (AUC และ C02.2) (3) งบประมาณ (งบลงทุน และการควบคุมค่าใช้จ่าย 7 ประเภท) (4) การตรวจสอบมิเตอร์และหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ (5) สัญญาซื้อขายไฟฟ้า และหลักการหัก (6) การจดทนายและการประมวลผลปี (7) ธุรกิจเสริม (8) การบริหารพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นแผน สามารถนำเอาใช้งานได้ภายในไตรมาสที่ 1,2,5,6,7	กคส. กบพ. กบพ.	ร้อยละ	100.00	-	-	-	กคส.(ก2) หนบ.กบพ.(ก2) หนบ.กบพ.(ก2) ผขฟ.กบพ.(ก2) ผว.กบพ.(ก2) ผว.กบพ.(ก2) ผบ.กบพ.(ก2)			
แผนงานที่ 6 : การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน นำเสนอผ่านระบบสารสนเทศ	6.1 จัดทำงบกำไรขาดทุน พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ขึ้นระบบ (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน) เป็นแผน เมื่อการวิเคราะห์งบกำไรขาดทุนเสร็จสมบูรณ์แล้วทำการอัปเดต เป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ 30 ของเดือนถัดไป	กฟอ.บ้านฉาง	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	3.00	หนป./กฟอ.บจ.			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟอ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (รูปกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)																	
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม															
แผนงานที่ 1 <u>การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ</u> การให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการ <table><tr><td>มาตรฐานด้านการให้บริการ</td><td>พื้นที่</td><td>ระยะเวลาดำเนินการ</td></tr><tr><td>กรณีไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้าบริเวณลูกค้าขยาย</td><td>กรุงเทพฯ (เขตฯ ๒)</td><td>1 ปีทำการ</td></tr><tr><td>ไฟฟ้า จังหวัด</td><td>น่านเขตฯ</td><td>3 ปีทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องมีการขยายเขตไฟฟ้าบริเวณลูกค้าขยาย</td><td>เขตฯ</td><td>10 ปีทำการ</td></tr><tr><td>ไฟฟ้า จังหวัด ชลบุรี 140 เมตร</td><td></td><td></td></tr></table> เป้าหมาย - ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลและติดตามความคืบหน้าการลงข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผ่าน Dashboard ของชวทผทช.ไทย ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน - กบอ. ติดตามและสรุปรายงานผล ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก. (กค) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้าบริเวณลูกค้าขยาย	กรุงเทพฯ (เขตฯ ๒)	1 ปีทำการ	ไฟฟ้า จังหวัด	น่านเขตฯ	3 ปีทำการ	กรณีต้องมีการขยายเขตไฟฟ้าบริเวณลูกค้าขยาย	เขตฯ	10 ปีทำการ	ไฟฟ้า จังหวัด ชลบุรี 140 เมตร			กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	90	90	90	90	ผบค. กฟอ.บ้านฉาง			
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																								
กรณีไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้าบริเวณลูกค้าขยาย	กรุงเทพฯ (เขตฯ ๒)	1 ปีทำการ																								
ไฟฟ้า จังหวัด	น่านเขตฯ	3 ปีทำการ																								
กรณีต้องมีการขยายเขตไฟฟ้าบริเวณลูกค้าขยาย	เขตฯ	10 ปีทำการ																								
ไฟฟ้า จังหวัด ชลบุรี 140 เมตร																										

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟผ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำกำไร	รวม
	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟผ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟผ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	30	30	30	10	คณะทำงาน GECC กฟผ.บ้านฉาง			
	1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟผ. พิจารณาความพร้อมของกฟผ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟผ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟผ.2 = 3 แห่ง (กฟผ.ปตด., กฟผ.มทพ., กฟผ.คลอง.) - กฟผ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองในสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟผ.ปตด., กฟผ.มทพ., กฟผ.คลอง.	ร้อยละ	33.33	33.33	33.33	- - - - -	คณะทำงาน GECC, กฟผ.ปตด., กฟผ.มทพ., กฟผ.คลอง.			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความต้องการพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟอ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกุด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่เกิดความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 <i>(ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เฉพาะงานบริการไม่ต่ำกว่า 4.XXX)</i> - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟอ.2 ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟอ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กคส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผนค.กฟอ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

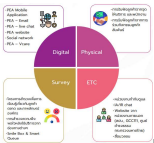
ของ กฟผ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำกำไร	รวม
	2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) เป้าหมาย - กฟผ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟผ.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฟงก.(กค) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผนค.กฟผ.บ้านฉาง			
	2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 10 สถานี ไตรมาส 1 จำนวน 4 สถานี ไตรมาส 2 จำนวน 3 สถานี ไตรมาส 3 จำนวน 3 สถานี	สฟฟ.บ้านค่าย2 สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด3 สฟฟ.บางวัว1 สฟฟ.บางวัว2 สฟฟ.เหมราช สฟฟ.เหมราช2 สฟฟ.บ้านฉาง สฟฟ.หนองใหญ่ สฟฟ.ปลวกแดง5	ร้อยละ	25	25	25	25	กปบ.(ก2)			
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เป้าหมาย	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเป้าหมายเมือง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดที่ติดตั้งหม้อแปลง ภายในเดือน ม.ค. 2567 - กบค. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ ให้กับ กฟผ. ภายในเดือน ก.พ. 2567 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA ภายในเดือน ม.ค. 2567 - กบค. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ ให้กับ กฟผ. ภายในเดือน ก.พ. 2567	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	-	-	-	ผนค.กฟผ.บ้านฉาง			
		กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	-	-	-	ผนค.กฟผ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟผ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายการกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายการกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

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%
- ไม่ต่ำกว่า 4.5 ล้านราย
- ร้อยละ 100
- ระดับ 5

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟผ.บ้านฉาง			
	3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟผ.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟผ.บ้านฉาง			
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบฉ. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบฉ. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟผ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความต้องการไฟฟ้าของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟผ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (รูปกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (1) กฟผ. 1,2,3 กฟผ. 1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟผ. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟผ. 1,2,3 กฟผ. 1,2,3 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟผ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ช่องทางไลน์ หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) กฟผ. 1,2,3 กฟผ. 1,2,3 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ฟลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ		100			กบค. กฟผ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟผ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์การดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟผ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์การดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ 4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การลดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส <i>- กฟผ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot</i> หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	100	100	100	ผนค.กฟผ.บ้านฉาง			
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส <i>- กฟผ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot</i> หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟผ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	100	100	100	ผนค.กฟผ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ
New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟอ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบส. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟอ.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ครั้ง	1	1	1	1	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและมีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. ขอบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	100	101	100	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค.2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน 1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 267 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 183 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 280 ราย (ร้อยละ 100) *อยู่ระหว่างกระบวนการจัดกลุ่มลูกค้ารายสำคัญประจำปี 2567	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณเพื่อเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. ขอบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผล ในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวค. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพท.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. ขอบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 23 กฟฟ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาคตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อหาข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบอ. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟอ.2 ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			

แผนปฏิบัติการ กฟผ.มาฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาทด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- 700 ล้านบาท (รายปี)

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่		หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก		13. งบประมาณ (ล้านบาท)			
					ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4			(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	1.5.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามข้อ 1.5.2 ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1) เป้าหมาย: รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM	กฟผ.บจ.	ครั้ง	3		3		3		3			ผบ.น.กฟผ.บจ.	
	1.5.4 วิเคราะห์ระบบจำหน่ายแรงต่ำด้วย OPSA on GIS ภายในวันที่ 15 ธ.ค. 2567 เพื่อใช้จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำในปี 2568 ต่อไป เป้าหมาย: วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน เดือน ธ.ค. 2567 จำนวน 1 ครั้ง	กฟผ.2	ครั้ง	-		-		-		1			กวว.(ก2)	
แผนงานที่ 2 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม, เขตอุตสาหกรรม, สวนอุตสาหกรรม ของสายงานภาคกลางและใต้	2.1 จัดทำค่าเป้าหมาย และปรับปรุงค่าเป้าหมายค่าดัชนี SAIFI & SAIDI พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม													
	2.1.1 จัดทำค่าเป้าหมายชั่วคราว ค่าดัชนี SAIFI&SAIDI พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ภายในเดือน ม.ค. 2567 เป้าหมาย: กฟผ.2 SAIFI = 0.552, SAIDI = 8.614	กฟผ.2	ครั้ง	1		-		-		-			กปน.(ก2)	
	หมายเหตุ : ใช้ค่าเป้าหมายระดับ 5 ปี 2566 ในช่วงรอเป้าหมาย ปี 2567													
	2.1.2 ปรับปรุงค่าเป้าหมายค่าดัชนี SAIFI&SAIDI พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ปี 2567 ตามที่ กฟผ.กำหนด เป้าหมาย: ภายในไตรมาสที่ 2/2567	กฟผ.2	ครั้ง	-		1		-		-			กปน.(ก2)	
	2.2 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เกร์ และระบบจำหน่าย 22/33 เกร์ (Patrol) และดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) - ระบบสายส่ง ทุกวงจร ไตรมาสละ 1 ครั้ง - ระบบจำหน่าย 22/33 เกร์ ทุกวงจร 6 เดือน/ครั้ง													
	2.2.1 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เกร์ และระบบจำหน่าย 22/33 เกร์ ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟผ.บจ. กฟผ.บจ.	ร้อยละ ครั้ง	100 1		100 1		100 1		100 1			ผบ.น.กฟผ.บจ. ผบ.น.กฟผ.บจ.	
	2.2.2 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) เป้าหมาย: ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟผ.บจ.	ครั้ง	1		1		1		1			ผบ.น.กฟผ.บจ.	

แผนปฏิบัติการ กฟผ.มาฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาท
ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- 700 ล้านบาท (รายปี)

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

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

- ระดับ 5
- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่		11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
			หน่วยวัด	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	2.3 แสดงต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟผ. (ตามระยะทางต้นไม้ที่โครงการสำรวจ) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมเป้าหมาย - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟผ.บจ. กฟผ.บจ.	ร้อยละ ครั้ง	100 1	100 1	100 1	100 1	ผบ.บ.กฟผ.บจ. ผบ.บ.กฟผ.บจ.			
	2.4 บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมเป้าหมาย - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ ครั้ง	100 1	100 1	100 1	100 1	กสฟ.(น2) กสฟ.(น2)			
	2.5 สำรองระบบไฟฟ้าทั้งระบบสายส่ง, ระบบจำหน่ายแรงสูง เพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 2.5.1 สำรองระบบจำหน่ายและจัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบสายส่ง, ระบบจำหน่าย เป้าหมาย จัดทำแผนงานและรายงานผลภายใน เดือน มี.ค. 2567 - กำหนดแนวทางให้ กฟฟ. จัดทำแผนงาน และจัดประชุมชี้แจงภายในเดือน มี.ค. 2567 - กฟฟ. จัดทำแผนงานส่งให้ กบข.(น2) รวบรวม ภายในเดือน ก.พ. 2567 - กบข.(น2) ตรวจสอบและสรุปแผนงาน ภายในเดือน มี.ค. 2567	กฟผ.บจ. กฟผ.2 กฟผ.บจ. กฟผ.2	ครั้ง ครั้ง ครั้ง ครั้ง	1 1 1 1	- - - -	- - - -	- - - -	ผบ.บ.กฟผ.บจ. กบข.(น2) ผบ.บ.กฟผ.บจ. กบข.(น2)			
	2.5.2 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่าย จากข้อ 2.5.1 เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟผ.บจ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบ.บ.กฟผ.บจ.			
	2.6 รายงานผลคำดัชนี SAIFI&SAIDI และวิเคราะห์ปัญหา รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมเพื่อระบุอุปสรรค/หน่วยงาน/สาเหตุ/แก้ไขปัญหามเป้าหมาย - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขปัญห (กรณีคำ SAIFI&SAIDI ไม่ได้ตามเป้าหมายตามไตรมาส)	กฟผ.2	ครั้ง	1	1	1	1	กบ.บ.(น2)			
	2.7 รายงานการตรวจสอบวิเคราะห์ระบบป้องกันทำงานผิดปกติสำหรับเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟผ.2	ครั้ง	1	1	1	1	กสฟ.(น2)			

แผนปฏิบัติการ กฟผ. มำนำดง ปีระจำปี 2567
มมมมม : Internal Process

1. รืดฤประสงคืเชิงยุทธศำสตร์
- SO1 เป็นคู้ำการใ้บริการจำนำยไฟฟ้า
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลดวกรรรม และทุนมมุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- CB1 Core Business: การรณำการใ้การสร้างประโยชน์ทำงธุรกิจ ส่งเสริม
การใ้เทคโนโลยีเพิ่มคณำภำพการใ้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของมมดลำนการ
โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

5. กลยุทธ์ระดับสำมำน
- CB1 Core Business: การรณำการใ้การสร้างประโยชน์ทำงธุรกิจ ส่งเสริม
การใ้เทคโนโลยีเพิ่มคณำภำพการใ้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของมมดลำนการ
โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินำน (KRI)
- สร้างมมดค้ำเพิ่มใ้ธุรกิจงเล็ก (Core Regulate Business) 700 ลำนมำท
ด้วยกำรเพิ่มประสิทธิภาพใ้การบริหารและปฏิบัติกำร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินำน (KRI)
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียใ้ระบบจำนำย (Loss) ของสำมำนงำนมำคคกขงและได้
- ดัชนีจำนวนครั้งใ้ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) น้คมดลำนการของสำมำนงำนมำคคกขงและได้
- ดัชนีระยะเวลาใ้ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) น้คมดลำนการของสำมำนงำนมำคคกขงและได้
- ความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าใ้คมดลำนการ
- สัดส่วนของค้ำใช้จำยใ้กำรบำรุงรักษำเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข
(Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้ของระบบไฟฟ้า
- ผลสำรวจควำมพึงพอใจของผู้ส่วได้ส่วเสียต่อการดำเนินำนของ กฟผ.
- ผลสำรวจควำมผูกพันระหว่างผู้ส่วได้ส่วเสียกับ กฟผ.

4. ค้ำเป้าหมาย (ระดับ 5)
- 700 ลำนมำท (รำยปี)

7. ค้ำเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 5
- ระดับ 5
- ระดับ 5
- สัดวำส่ว PM/CM ไม่น่ำก่ำ 2.0

- ระดับ 5
- ระดับ 5

8. แผนงำน / ไ้ดรงการ / งำน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (รณกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สลำนที่		11. เป้ำหมำยรำยไ้ดรงมำส				12. หน่วยงำนหลัก		13. จมปีระมำณ (ลำนมำท)		
			หน่วยวัด	ไ้ดรงมำส 1	ไ้ดรงมำส 2	ไ้ดรงมำส 3	ไ้ดรงมำส 4			(1)ดงท่น	(2)ทำกำร	รำน
	2.8 จำแนกน้คมดลำนการ Criteriā และจัดทำแผนงำนปรับปรุงประสิทธิภาพระบบไฟฟ้าภายในน้คมดลำนการ A = มีสลำงไฟฟ้าใ้ในน้คมำ สำนส่ง Closed Loop B = มีสลำงไฟฟ้าใ้ในน้คมำ สำนส่งไม่เป็น Closed Loop C = ไม่มีสลำงไฟฟ้าใ้ในน้คมำ สำนส่ง Closed Loop D = ไม่มีสลำงไฟฟ้าใ้ในน้คมำ สำนส่งไม่เป็น Closed Loop <u>เป้าหมาย</u> จำแนกน้คมดลำนการ คำน Criteriā ภายใ้ไ้ดรงมำสที่ 1/2567 <i>- จัดทำแผนงำนปรับปรุงประสิทธิภาพระบบไฟฟ้าภายในน้คมดลำนการ 31 แห่ง ภายใ้ไ้ดรงมำสที่ 1/2567</i>	กฟผ.2 <i>กฟผ.2</i>	ครั้ง <i>ครั้ง</i>	1 <i>1</i>	- <i>-</i>	- <i>-</i>	- <i>-</i>	กปบ. (n2) <i>กปบ. (n2)</i>				
	2.9 สรุปเปรียบเทียบผลค้ำดัชนี SAIFI&SAIDI กับเป้าหมายของน้คมดลำนการทั้ง 4 ประมำท A : SAIFI = 1.372, SAIDI = 23.204, B : SAIFI = 1.408, SAIDI = 24.716, C : SAIFI = 1.444, SAIDI =26.228, D : SAIFI =1.480, SAIDI = 27.740 <u>เป้าหมาย</u> - รำนงำนผล (ค้ำจริง + ค้ำคำนคณ) เปรียบเทียบค้ำเป้าหมาย ทุคไ้ดรงมำส - วิเครำห์และเสนอแนะทำงแก้ไขปัญหำ (กรณีค้ำ SAIFI&SAIDI ไม่น้คดำนค้ำเป้าหมาย)	กฟผ.2	ครั้ง	1	1	1	1	กปบ. (n2)				
	2.10 จัดทำแผนงำนยกระดับ Critetia (A-D) ของน้คมดลำนการ <u>เป้าหมาย</u> รำนงำนแผนงำนยกระดับฯ ภายใ้ไ้ดรงมำสที่ 3/2567	กฟผ.2	ครั้ง	-	-	1	-	กปบ. (n2)				
	2.11 จัดทำข้อมูลเขตดลำนการและส่วนดลำนการในพื้นที่ พร้อมทั้งประเมินค้ำดัชนี SAIFI & SAIDI ของปี 2566 2.11.1 จัดทำข้อมูลเขตดลำนการและส่วนดลำนการในพื้นที่ <u>เป้าหมาย</u> รำนงำนผล ภายใ้ไ้ดรงมำสที่ 1/2567 <i>- จัดทำข้อมูล น้คมเพิ่มเติมจาก 31 แห่ง</i>	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง <i>กฟผ.2</i>	ครั้ง <i>ครั้ง</i>	1 <i>1</i>	- <i>-</i>	- <i>-</i>	- <i>-</i>	กปบ. (n2) <i>กปบ. (n2),</i>				
	2.11.2 ประเมินค้ำดัชนี SAIFI & SAIDI ของเขตดลำนการและส่วนดลำนการของปี 2566 เพื่อนำมำเป็นค้ำเป้าหมาย <u>เป้าหมาย</u> รำนงำนผล ภายใ้ไ้ดรงมำสที่ 1/2567	กฟผ.2	ครั้ง	1	-	-	-	กปบ. (n2)				
	2.11.3 ประมวลค้ำดัชนี SAIFI & SAIDI เปรียบเทียบกับค้ำเป้าหมายพร้อมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะทำงแก้ไข (กรณียังไม่ได้น้คดำนค้ำเป้าหมาย) <u>เป้าหมาย</u> - รำนงำนผล (ค้ำจริง + ค้ำคำนคณ) เปรียบเทียบค้ำเป้าหมาย ทุคไ้ดรงมำส - วิเครำห์และเสนอแนะทำงแก้ไขปัญหำ (กรณีค้ำ SAIFI&SAIDI ไม่น้คดำนค้ำเป้าหมาย)	กฟผ.2	ครั้ง	1	1	1	1	กปบ. (n2)				

แผนปฏิบัติการ กฟผ. ม.น.ล.ประจำปี 2567
มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CB1 Core Business: การรวมการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CB1 Core Business: การรวมการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาทด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

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

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- 700 ล้านบาท (รายปี)

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)			
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้า ในนิคมอุตสาหกรรม	3.1 แต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ ของลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. 2567	กฟผ.2	ครั้ง	1	-	-	-	คณะทำงานยกระดับนิคมอุตสาหกรรม				
	3.2 ประชุมติดตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการสำรวจ เพื่อจัดทำแผนงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย ภายในเดือน มี.ค. 2567	กฟผ.2	ครั้ง	1	-	-	-	คณะทำงานยกระดับนิคมอุตสาหกรรม				
	3.3 ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟผ.2	ครั้ง	1	1	1	1	คณะทำงานยกระดับนิคมอุตสาหกรรม				
แผนงานที่ 4 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการ บำรุงรักษาระบบป้องกันเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า	4.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินการเพื่อควบคุมสัดส่วนค่าใช้จ่ายในการบำรุง รักษาระบบป้องกันเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance ZPM4/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ใน อัตราไม่สูงกว่า 2.0 เป้าหมาย - กฟผ. จัดทำแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567 - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - อัตราส่วน PM/CM ไม่สูงกว่า 2.0	กฟผ.2	อัตราส่วน	ไม่สูงกว่า 2.0	ไม่สูงกว่า 2.0	ไม่สูงกว่า 2.0	ไม่สูงกว่า 2.0					
	4.2 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ผ.บ.) ของ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง เฉพาะระบบจำหน่าย 22/33 เควี อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ฟีดเดอร์	กฟผ.บจ. กฟผ.บจ. กฟผ.บจ.	ครั้ง ครั้ง อัตราส่วน	1 1 ไม่สูงกว่า 2.0	- 1 ไม่สูงกว่า 2.0	- 1 ไม่สูงกว่า 2.0	- 1 ไม่สูงกว่า 2.0	ผ.บ. กฟผ. บจ. ผ.บ. กฟผ. บจ. ผ.บ. กฟผ. บจ.				
	4.2.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ ของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ผ.บ.) เป้าหมาย - จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567 - กฟผ.(ก2) กำหนด ฟีดเดอร์เป้าหมาย ภายในเดือน มี.ค. 2567 - กฟฟ. จัดส่งแผนงาน เพื่อไฟ กบข.(ก2) ของอบต.จัดทำแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567	กฟผ.บจ. กฟผ.2 กฟผ.บจ.	ครั้ง ครั้ง ครั้ง	1 1 1	- - -	- - -	- - -	ผ.บ. กฟผ. บจ. กฟผ.(ก2) ผ.บ. กฟผ. บจ.				
	4.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.2.1 เป้าหมาย - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - ไฟ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ ของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงร้อยละ 50	กฟผ.บจ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผ.บ. กฟผ.บจ.				

แผนปฏิบัติการ กฟผ. ม.นำลง ประจำปี 2567
มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- CB1 Core Business: การร่นดาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริม
การใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- CB1 Core Business: การร่นดาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริม
การใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาท
ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

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

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- 700 ล้านบาท (รายปี)

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 5
- ระดับ 5
- ระดับ 5
- ระดับ 5
- สััดราส่วน PM/CM ไม่ต่ำกว่า 2.0

- ระดับ 5
- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่ผู้เฒ่า Maintenance Policy กำหนด) เป้าหมาย: ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลดำเนินการ แก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟผ.บจ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบ.กฟผ.บจ.			
	4.7 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ในพื้นที่ชนแดนให้มีประสิทธิภาพ 4.7.1 แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงสายไฟฟ้าแรงสูง เป้าหมาย: ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟผ.1 จำนวน 0.00 วงจร - กม. (ไม่มีแผนงาน) กฟผ.2 จำนวน 137.506 วงจร - กม. (เฉพาะงานจัดซื้ออุปกรณ์) กฟผ.3 จำนวน 0.00 วงจร - กม. (ไม่มีแผนงาน)	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	1	1	1	1	กบพ.(ก2)			
	4.7.2 แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายผ่านถนนเป็นระบบจำหน่าย UG,TAC เป้าหมาย: ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟผ.2 จำนวน 2.22 วงจร - กม. (เฉพาะงานจัดจ้าง)	กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	1	1	1	1	กรธ.(ก2)			
	4.7.3 แผนงานติดตั้ง TR-202 พร้อมชุด Animal Barrier เป้าหมาย: จำนวน 4,272 ชุด กบพ.(ก2) จัดซื้ออุปกรณ์ภายในไตรมาสที่ 2/2567 กฟผ. ติดตั้งอุปกรณ์ภายในไตรมาสที่ 4/2567	กฟผ.2 กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง	ชุด ชุด	- -	4,272 -	- -	- 4,272	กบพ.(ก2) กบพ.(ก2), กฟผ.ที่เกี่ยวข้อง			
แผนงานที่ 5 สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (ทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟผ.	5.1 แต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟผ. ของสายงานภาคกลางและใต้ เป้าหมาย: ภายในเดือน ม.ค. 2567	กฟผ.2	ครั้ง	1	-	-	-	คณะทำงาน Enabler ด้านที่ 4			
	5.2 ประชุมติดตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันจากการสำรวจฯ เพื่อจัดทำแผนงานแก้ไข เป้าหมาย: ภายในเดือน มี.ค. 2567	กฟผ.2	ครั้ง	1	-	-	-	คณะทำงาน Enabler ด้านที่ 4			
	5.3 ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการฯ เป้าหมาย: สรุปและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟผ.2	ครั้ง	1	1	1	1	คณะทำงาน Enabler ด้านที่ 4			

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO3 เป็นองค์กรที่มีความพร้อมสำหรับ

การเปลี่ยนแปลงความท้าทายของประเทศ
เพื่อความยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อม

เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

5. กลยุทธ์ด้านสายงาน
- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อม

เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- เพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุนตามแผน Smart Grid

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละ 100 (ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใต้

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 5
- ระดับ 5

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลาง และใต้	1.1 จัดทำค่าเป้าหมาย และปรับปรุงค่าเป้าหมายดัชนี SAIFI & SAIDI แรงต่ำ										
	1.1.1 จัดทำค่าเป้าหมายชั่วคราว ค่าดัชนี SAIFI&SAIDI แรงต่ำ เป็นจุด ณ ภายในเดือน ม.ค. 2567 กฟอ.2 SAIFI = 0.652, SAIDI = 53.001 กฟอ.2 SAIFI = 0.652, SAIDI = 53.001	กฟอ.2	ครั้ง	1	-	-	-	กปบ.(ก2)			
	1.1.2 ปรับปรุงค่าเป้าหมายดัชนี SAIFI&SAIDI แรงต่ำ เป็นจุด ณ ภายในไตรมาสที่ 2/2567	กฟอ.2	ครั้ง	-	1	-	-	กปบ.(ก2)			
	1.2 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MJM เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส <i>- กฟฟ. จัดทำแผนงาน ภายในเดือน ม.ค. 2567</i> <i>- กฟฟ. ดำเนินการตามแผนงาน และ กบข.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</i>	กฟอ.บจ. <i>กฟอ. บจ.</i> <i>กฟอ. บจ.</i>	ครั้ง <i>ครั้ง</i> <i>ครั้ง</i>	1 <i>1</i> <i>1</i>	1 <i>-</i> <i>1</i>	1 <i>-</i> <i>1</i>	1 <i>-</i> <i>1</i>	ผบป. กฟอ. บจ. ผบป. กฟอ. บจ. ผบป. กฟอ. บจ.			
	1.3 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ 1.3.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ <u>เป้าหมาย จัดทำแผนภายใน เดือนก.พ. 2567</u>	กฟอ.บจ.	ครั้ง	1	-	-	-	ผบป. กฟอ.บจ.			
	1.3.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากข้อ 1.3.1 <u>เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส</u>	กฟอ.บจ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบป. กฟอ. บจ.			
	1.4 งานตรวจสอบบำรุงรักษาน้ำมันแปลง กฟอ. ตามวาระ 1.4.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส</u> กฟอ.2 จำนวน 7,240 เครื่อง <i>- พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567</i> <i>- ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส</i>	กฟอ.บจ. <i>กฟอ. บจ.</i> <i>กฟอ. บจ.</i>	เครื่อง <i>ครั้ง</i> <i>ครั้ง</i>	1,448 <i>1</i> <i>1</i>	2,172 <i>-</i> <i>1</i>	2,896 <i>-</i> <i>1</i>	724 <i>-</i> <i>1</i>	ผบป. กฟอ.บจ. <i>ผบป. กฟอ. บจ.</i> <i>ผบป. กฟอ. บจ.</i>			
	1.4.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) <u>เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส</u> กฟอ.2 จำนวน 2,560 เครื่อง <i>- พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567</i> <i>- ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส</i>	กฟอ.บจ. <i>กฟอ. บจ.</i> <i>กฟอ. บจ.</i>	เครื่อง <i>ครั้ง</i> <i>ครั้ง</i>	512 <i>1</i> <i>1</i>	768 <i>-</i> <i>1</i>	1,024 <i>-</i> <i>1</i>	256 <i>-</i> <i>1</i>	ผบป. กฟอ.บจ. <i>ผบป. กฟอ. บจ.</i> <i>ผบป. กฟอ. บจ.</i>			
	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามข้อมูลจากโปรแกรม VOC / Vcare เป็นจุด ณ - รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนจากโปรแกรม VOC / Vcare ทุกไตรมาส	กฟอ.บจ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบป. กฟอ.บจ.			
	- วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข / ปิดงานได้ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟอ.บจ.	ครั้ง	1	1	1	1	ผบป. กฟอ.บจ.			

แผนปฏิบัติการฟล.บ้านฉาง ประจำปี 2567
มุมมอง : Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

2. กลุ่มทักษะต้นองค์กร
- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency และมีส่วนร่วม

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละ 100

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

(Upskill) ของบุคลากร

5. กลุ่มทักษะต้นสายงาน
- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ

(Upskill) ของบุคลากร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้

• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้
- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด

• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการใช้องค์ความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานรวมถึงการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างความตระหนักด้านความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลัก

และกระบวนการสนับสนุน (รอคำเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน (รอคำเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่		11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก		13. จมปริมาณ (จำนวน)		
			หน่วยวัด	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4			(1)ลงทุน	(2)พักการ	รวม
	1.3.1 กอง ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการหรือการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม (จัดทำองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาระบบงานหรือนวัตกรรมที่ถูกคัดเลือก) และจัดส่งผลการดำเนินงานแก่ ผพด.กสข.(ก2)											
	1.3.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน (จัดทำองค์ความรู้ OPL, OPK, OPA หรือ Clip VDO ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมจากคู่มือการปฏิบัติงาน) และจัดส่งผลการดำเนินงานแก่ ผพด.กสข.(ก2)	กฟอ.บ้านฉาง	องค์ความรู้	เดือนมิถุนายน	อย่างน้อย 1	-	-	คณะทำงาน				
	1.3.3 ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้(Explicit Knowledge) จากพนักงาน เกษียณ/ใกล้เกษียณอายุราชการผู้เชี่ยวชาญในสายงานของหน่วยงาน และจัดส่งผลการดำเนินงาน แก่ ผพด.กสข.(ก2)	กฟอ.บ้านฉาง	องค์ความรู้	เดือนมิถุนายน	อย่างน้อย 1	-	-	คณะทำงาน				
	1.4 Upload องค์ความรู้ตามข้อ 1.3 ที่จัดทำขึ้น ใน ระบบ KM-Si เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567 - ทุกกอง/กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการ Upload ผลงานการจัดการความรู้เข้าสู่ระบบ KM-Si	กฟอ.บ้านฉาง	องค์ความรู้	เดือนมิถุนายน	อย่างน้อย 1	-	-	คณะทำงาน				
	1.5 สื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุม รับผิดชอบ หรือจุดสำคัญ / วิกฤติ (Critical Step) ตามข้อ 1.3 ให้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผ่านเครื่องมือการจัดการความรู้ เช่น AAR, Story Telling, Mentor, On-the-job Training เป็นต้น เป้าหมาย อย่างน้อย 1 ช่องทาง ภายในไตรมาสที่ 3/2567 - กอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน / ระหว่างหน่วยงาน มิละ 1 ครั้ง (ไตรมาสที่ 3)	กฟอ.บ้านฉาง	ช่องทาง	เดือนสิงหาคม	-	อย่างน้อย 1	-	คณะทำงาน				
	1.6 นำคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่มีการปรับปรุงองค์ความรู้ ตามข้อ 1.3 มาใช้ปฏิบัติงาน พร้อมประเมินผลเพื่อพัฒนาปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินงาน รวมถึง ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, แนวทางการปรับปรุงกระบวนการจากหน่วยงานที่มีรูปแบบการดำเนินงานใกล้เคียง, Training เป็นต้น เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 2/2567 - คณะทำงานการจัดการความรู้ กฟท.2 ดำเนินการพิจารณาคู่มือปฏิบัติงาน (WM) มาดำเนินการ	กฟท.2	เรื่อง	-	-	อย่างน้อย 1	-	คณะทำงานฯ กสข.(ก2)				
	1.7 กรอกรายข้อมูลในแบบฟอร์ม “การจัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุม รับผิดชอบ หรือ จุดสำคัญ/วิกฤติ (Critical Step)” Download แบบฟอร์ม ในระบบ KM-Si ส่วนของจากใจทีมงาน เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 3/2567 - คณะทำงานการจัดการความรู้ กฟท.2 เป็นผู้ดำเนินการ	กฟท.2	เรื่อง	-	-	อย่างน้อย 1	-	คณะทำงานฯ กสข.(ก2)				

