

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

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. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละ 1.85
- 33,382 ล้านบาท
7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละ (รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)
- ล้านบาท (รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. จบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจากการดำเนินงาน	1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงาน										
	เป้าหมาย ระดับ 5 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)	โครงการประเมิน	ร้อยละ	25.00		25.00	25.00	25.00	หน่วยงานหลักคือใคร ??		
	* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด										
	1.กบส.มีการจัดประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์ระเบียบงานบริการในไตรมาสที่ 1	กบส.	ครั้ง	1					ผบส.กบส.(ก2)		
	2.จัดทำข้อมูลงาน CO2.2 ผ่านระบบ dashboard	กบฟ.	ครั้ง	3	3	3	3	3	ผบส.กบฟ.(ก2)		
	3.จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการทรารายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	กบส.	ครั้ง	3	3	3	3	3	ผบส.กบส.(ก2)		
	4.จัดทำรายงานผลการดำเนินงานกำไรสำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับ	กบฟ.	ครั้ง	3	3	3	3	3	ผบส.กบฟ.(ก2)		
	5.กฟฟ.ที่ ไม่ผ่านเกณฑ์ระดับ 3 ให้จัดตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องตามระเบียบงานบริการ	กฟอ.บ้านฉาง	ครั้ง	3		3	3	3	ผบค.กฟอ.บฉ.		
	1.2 ประสิทธิภาพของภารกิจงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องงาน										
	เป้าหมาย ระดับ 5 (รอเป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)	กบฟ.	ร้อยละ	95.00		95.00	95.00	95.00	ผบว.กบฟ.(ก2)		
	* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด	กบส.							ผบส.กบส.(ก2)		
		กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	95.00		95.00	95.00	95.00	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง, ผบป.กฟอ.บ้านฉาง		
	1.3 ประสิทธิภาพการเพิ่มรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำนวนตามกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับ										
	กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล										
	กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ธุรกิจเสริม)										
	เป้าหมาย รายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของรายได้ปี										
	1.กบส.กำหนดคำตัดสิน และชี้เป้าหมายตามกลุ่มบัญชี	กบส.	ระยะเวลา	ก.พ.					ผบส.กบส.(ก2)		
	2.จัดทำข้อเสนอรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำนวนตามกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล และกลุ่ม	กบฟ.	ครั้ง	3		3	3	3	ผบว.กบฟ.(ก2)		
	3.กฟฟ.ดำเนินงานจัดหารายได้ตามกลุ่มธุรกิจดังนี้										
	กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	4.00		4.00	4.00	4.00	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง		
	กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	4.00		4.00	4.00	4.00	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง		
	1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าหาสายสื่อสาร ปี 2567										
	1.4.1 ตรวจสอบเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2567 ด้วยระบบ TAMS ให้ครบถ้วน	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	-	-	-	-	100.00	ผบป.กฟอ.บฉ.		
	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาสที่ 4/2566										
	1.กบส.แจ้งขั้นตอนและกำหนดการเรียกเก็บค่าบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร		ระยะเวลา	ม.ค.							
	2.กฟฟ.ดึงข้อมูลจากระบบ TAMS เพื่อสร้างใบสั่งตรวจนับเสาประจำปี		ระยะเวลา	ม.ค.							
	3.กฟฟ.ดำเนินการตรวจนับเสาตามแบบฟอร์มพร้อมรายงานผลที่ กบส.		ระยะเวลา	ม.ค.							
	4.กบส.ติดตามและควบคุมการตรวจนับเสา		ระยะเวลา	ม.ค.							
	1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารบนเสาไฟฟ้าของปี 2567 (รายเก่า)										
		กฟอ.บ้านฉาง									
	เป้าหมาย แจ้งค่าบริการพาดสายและติดตั้งนี้ 100% ภายในเดือนมกราคม 2567		ร้อยละ	100.00		-	-	-	ผบป.กฟอ.บฉ.		
	1.กฟฟ.จัดทำใบแจ้งค่าบริการพาดสายฯ และส่งให้ กบส.		ระยะเวลา	ม.ค.							
	2.กบส.(ก2) รวบรวมใบแจ้ง ส่ง กฟท.สนย.		ระยะเวลา	ม.ค.							
	1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05	กฟอ.บ้านฉาง	ครั้ง	1.00	-	-	-	-	ผบป.กฟอ.บฉ.		
	เป้าหมาย จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2567										
	1.กบส.(ก2) จัดทำข้อมูลการละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 แจ้ง กฟท.จัดทำแผน)		ระยะเวลา	ม.ค.							

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ
---	---

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง
ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Ch - ระดับ 42.5

ของ กฟภ.

- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus - ร้อยละ 100
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - ระดับ 4.859
- : กลุ่มลูกค้ารายย่อย - ระดับ 4.4837
- : กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - ระดับ 4.4781
- : กลุ่มภาครัฐ - ระดับ 4.4959
- : กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ - ระดับ 4.4489
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill - Base Line +75%
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus - ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้านราย
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ - ร้อยละ 100

เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ

- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด - ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI) - ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้	7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5) - ร้อยค่าเป้าหมาย
---	--	--

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI) - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้	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	3. งบประมาณ (ล้านบาท)													
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม											
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	90	90	90	90	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง														
	และยกระดับการให้บริการ																					
	<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																						
- กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลและติดตามควบคุมการลงข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผ่าน Dashboard ของขงวิญมหาไทย์ ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน																						
- กบล. ติดตามและสรุปรายงานผล ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน																						
- สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส																						

	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	30	30	30	10	คณะทำงาน GECC กฟอ.บ้านฉาง		2	ด้านลูกค้า (SCM2)	
	1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟก.2 = 3 แห่ง (กฟอ.ปลัด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟอ.ปลัด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.	ร้อยละ	33.33	33.33	33.33	- - - - -	คณะทำงาน GECC, กฟอ.ปลัด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.				

แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององ (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อ ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการ จัดการ (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ แบบเป็นกต (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทาง โทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินา ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์ การประเมินา และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 <i>(ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เฉพาะงานบริการไม่ต่ำกว่า 4.XXX)</i> - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินาในภาพรวมของ กฟฟ.2 ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินาในภาพรวมของ กฟฟ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	2.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ การสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>หมายเหตุ</u> กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง กฟฟ.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผังก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ใน พื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็น มาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> 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.บ้านบึง สฟฟ.หนองใหญ่ สฟฟ.ปลวกแดง5	ร้อยละ	25	25	25	25	กปบ.(ก2)			
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐาน ข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพ ฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส ทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	-	-	-	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			

	เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลงภายในเดือน ม.ค. 2567 - กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ ให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA ภายในเดือน ม.ค. 2567 - กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ ให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	-	-	-	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง				
	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง				
	3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 เป้าหมาย - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง				
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง				

	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5)</u> (1) กฟภ.1,2,3 กฟต.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟภ.1,2,3 กฟต.1,2,3 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟภ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ <u>หมายเหตุ</u> : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 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) กฟภ.1,2,3 กฟต.1,2,3 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.พลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ		100			ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			b
--	--	-------------	--------	--	-----	--	--	-----------------	--	--	---

แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัการ ข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. 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+การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - กฟภ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชชอบ 4.1.2 การเพิ่มประสิทธิผลการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - กฟภ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชชอบ	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง	2	ด้านลูกค้า (SCM2)		
		กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง				

	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบส. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟอ.บ้านฉาง	ครั้ง	1	1	1	1	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง	2	ด้านลูกค้า (SCM2)
--	--	-------------	-------	---	---	---	---	-----------------	---	-------------------

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บ้านฉาง ประจำปี 2567

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มี
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง
- เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง
- ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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 erating Strategies หรือ Strategic Initiati	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส					12. หน่วยงาน หลัก	3. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตร		ไตร	ไตร	ไตร		(1)ลงทุน	(2)ทำ	รวม
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้าง ฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุน การให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค.2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	100	101	100	101	100	ผบ.ค.กฟอ.บ้านฉาง			
	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	25	ผบ.ค.กฟอ.บ้านฉาง			

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 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 1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟผ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กสท.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25		25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง		
	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25		25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง		
	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25		25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง		

	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 23 กฟฟ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25		25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25		25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			
	1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบส. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 10 วัน <u>หลังสิ้นไตรมาส</u>	กฟอ.บ้านฉาง	ร้อยละ	25		25	25	25	ผบค.กฟอ.บ้านฉาง			

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC

- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาท
ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ

- ยอดของหน่วยบัญชีอยู่ในรอบจำนวน (Loss) ของรายงานงบกำไรและได้
- คัดจับจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิยมดูอุตสาหกรรมของสายงานมาจากค่าเฉลี่ยได้
- ความถี่ของเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิยมดูค่า
- ความถี่ของไฟฟ้าดับในนิคมอุตสาหกรรม
- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเงินภาษี

(Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า

- ผลการตรวจพบข้อบกพร่องของตัวส่วนที่ดำเนินการดำเนินการในจำนวน กทม.
- ผลการตรวจพบเหตุการณ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟผ.

- 700 ล้านบาท (รายปี)

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

- ระดับ 5

[illegible]

	เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน (D1-F6) ไตรมาส 1 ร้อยละ 10 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 2 ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 3 ร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ค.ค. - พ.ย. 2567 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ - กฟผ., ร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2567 - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. สะสม ร้อยละ 25 ภายในเดือน มี.ค. 2567, สะสม ร้อยละ 50 ภายในเดือน มี.ย. 2567, สะสม ร้อยละ 100 ภายในเดือน ก.ย. 2567	กฟอ.บจ.	ร้อยละ	10	50	80	100	กวร.(ก2), ผปบ.กฟอ.บจ. ผปบ.กฟอ.บจ. ผปบ.กฟอ.บจ. ผปบ.กฟอ.บจ. ผปบ.กฟอ.บจ.			
		กฟผ. กฟส.	ร้อยละ ร้อยละ	- 25	100 50	- 100	- -	กวร.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กวร.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.			
	1.5.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามข้อ 1.5.2 ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1) เป้าหมาย รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM	กฟอ.บจ.	คั้ง	3	3	3	3	ผปบ.กฟอ.บจ.			
	1.5.4 วิเคราะห์ระบบจำหน่ายแรงต่ำด้วย OPSS on GIS ภายในวันที่ 15 ธ.ค. 2567 เพื่อใช้จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำในปี 2568 ต่อไป เป้าหมาย วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน เดือน ธ.ค. 2567 จำนวน 1 ครั้ง	กฟภ.2	คั้ง	-	-	-	1	กวร.(ก2)			
แผนงานที่ 2 ความคุ้มค่าของเงินลงทุนครั้งใหญ่เพื่อจัดหาซื้อ (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 กฟภ.2 SAIFI = 0.552, SAIDI = 8.614 หมายเหตุ : ใช้ค่าเป้าหมายระดับ 5 ปี 2566 ในช่วงรอเป้าหมาย ปี 2567	กฟภ.2	คั้ง	1	-	-	-	กปบ.(ก2)			

	C : SAIFI = 1.444, SAIDI =26.228, D : SAIFI =1.480, SAIDI = 27.740 <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผล (ค่าจริง + ค่าคาดการณ์) เปรียบเทียบค่าเป้าหมาย ทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา (กรณีค่า SAIFI&SAIDI ไม่ได้ตามค่าเป้าหมาย) 2.10 จัดทำแผนงานยกระดับ Criteia (A-D) ของนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> รายงานแผนงานยกระดับฯ ภายในไตรมาสที่ 3/2567 2.11 จัดทำข้อมูลเขตอุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมในพื้นที่ พร้อมทั้งประเมินค่าดัชนี SAIFI & SAIDI ของปี 2566 2.11.1 จัดทำข้อมูลเขตอุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมในพื้นที่ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผล ภายในไตรมาสที่ 1/2567 - จัดทำข้อมูล นิคมพื้นที่เดิมจาก 31 แห่ง 2.11.2 ประเมินค่าดัชนี SAIF & SAIDI ของเขตอุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมของปี 2566 เพื่อนำมาเป็นค่าเป้าหมาย <u>เป้าหมาย</u> รายงานผล ภายในไตรมาสที่ 1/2567 2.11.3 ประมวลค่าดัชนี SAIFI & SAIDI เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายพร้อมทั้งวิเคราะห์นำเสนอแนวทางแก้ไข (กรณียังไม่ได้ค่าตามเป้าหมาย) <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผล (ค่าจริง + ค่าคาดการณ์) เปรียบเทียบค่าเป้าหมาย ทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา (กรณีค่า SAIFI&SAIDI ไม่ได้ตามค่าเป้าหมาย)	กฟผ.2	ครึ่ง	1	1	1	1	กปน.(ก2)			
		กฟผ.2	ครึ่ง	-	-	1	-	กปน.(ก2)			
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟผ.2	ครึ่ง ครึ่ง	1 1	- -	- -	- -	กปน.(ก2) กปน.(ก2),			
		กฟผ.2	ครึ่ง	1	-	-	-	กปน.(ก2)			
		กฟผ.2	ครึ่ง	1	1	1	1	กปน.(ก2)			
<u>แผนงานที่ 3 สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้า ในนิคมอุตสาหกรรม	3.1 แต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. 2567	กฟผ.2	ครึ่ง	1	-	-	-	คณะทำงานยกระดับนิคมอุตสาหกรรม			
	3.2 ประชุมติดตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการสำรวจฯ เพื่อจัดทำแผนงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> ภายในเดือน มี.ค. 2567	กฟผ.2	ครึ่ง	1	-	-	-	คณะทำงานยกระดับนิคมอุตสาหกรรม			
	3.3 ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการฯ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟผ.2	ครึ่ง	1	1	1	1	คณะทำงานยกระดับนิคมอุตสาหกรรม			
<u>แผนงานที่ 4 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันเพื่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า</u>	4.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินการกิจกรรมเพื่อควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance ZPM4/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2.0 <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดทำแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567 - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - อัตราส่วน PM/CM ไม่น้อยกว่า 2.0	กฟผ.2	อัตราส่วน	ไม่น้อยกว่า 2.0	ไม่น้อยกว่า 2.0	ไม่น้อยกว่า 2.0	ไม่น้อยกว่า 2.0				
		กฟผ.บฉ. กฟอ.บฉ. กฟผ.บฉ.	ครึ่ง ครึ่ง อัตราส่วน	1 1 ไม่น้อยกว่า 2.0	- 1 ไม่น้อยกว่า 2.0	- 1 ไม่น้อยกว่า 2.0	- 1 ไม่น้อยกว่า 2.0	ผปบ.กฟอ. บฉ. ผปบ.กฟอ.บฉ. ผปบ.กฟอ.บฉ.			

4.4 ติดตั้งคั่นไม้กั้นแนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟช. (ตามระยะทางคั่นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟอ.บฉ. กฟอ.บฉ.	ร้อยละ ครึ่ง	100 1	100 1	100 1	100 1	สปป.กฟอ.บฉ. สปป.กฟอ.บฉ.			
4.5 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควีและระบบจำหน่าย 22/33 เควี (Patrol) ด้วยโปรแกรม Mobile Job Management (MJM) - ระบบสายส่งทุกวงจร ไตรมาสละ 1 ครั้ง - ระบบจำหน่าย 22/33 เควี ทุกวงจร 6 เดือน/ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟอ.บฉ. กฟอ.บฉ.	ร้อยละ ครึ่ง	100 1	100 1	100 1	100 1	สปป.กฟอ.บฉ. สปป.กฟอ.บฉ.			
4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile Job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟอ.บฉ.	ครึ่ง	1	1	1	1	สปป.กฟอ.บฉ.			
4.7 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ในพื้นที่ชนแดนให้มีประสิทธิภาพ 4.7.1 แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงสายไฟฟ้าแรงสูง <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.1 จำนวน 0.00 วงจร - กม. (ไม่มีแผนงาน) กฟก.2 จำนวน 137.506 วงจร - กม. (เฉพาะงานจัดซื้ออุปกรณ์) กฟก.3 จำนวน 0.00 วงจร - กม. (ไม่มีแผนงาน)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ครึ่ง	1	1	1	1	กบฟ.(ก2)			
4.7.2 แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายข้ามถนนเป็นระบบจำหน่าย UG,TAC <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟก.2 จำนวน 2.22 วงจร - กม. (เฉพาะงานจัดจ้าง)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ครึ่ง	1	1	1	1	กรย.(ก2)			
4.7.3 แผนงานติดตั้ง TR-202 พร้อมชุด Animal Barrier <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4,272 ชุด กบฟ.(ก2) จัดซื้ออุปกรณ์ภายในไตรมาสที่ 2/2567 กฟฟ. ติดตั้งอุปกรณ์ภายในไตรมาสที่ 4/2567	กฟก.2 กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ชุด ชุด	- -	4,272 -	- -	- 4,272	กบฟ.(ก2) กบฟ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง			

แผนงานที่ 5 - สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.	5.1 แต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ. ของสายงานภาคกลางและใต้ <u>เป้าหมาย ภายในเดือน มี.ค. 2567</u>	กฟภ.2	ครั้ง	1	-	-	-	คณะทำงาน Enabler ด้านที่ 4			
	5.2 ประชุมติดตามผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันจากการสำรวจจาเพื่อจัดทำแผนงานแก้ไข <u>เป้าหมาย ภายในเดือน มี.ค. 2567</u>	กฟภ.2	ครั้ง	1	-	-	-	คณะทำงาน Enabler ด้านที่ 4			
	5.3 ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการฯ <u>เป้าหมาย สรุปและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</u>	กฟภ.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
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุนตามแผน Smart Grid
4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100 (ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน)
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อม
เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS
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								(1)ลงทุน	(2)ทำ	รวม
แผนงานที่ 1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลาง และใต้	1.1 จัดทำค่าเป้าหมาย และปรับปรุงค่าเป้าหมายค่าดัชนี SAIFI & SAIDI แร่งต่ำ 1.1.1 จัดทำค่าเป้าหมายชั่วคราว ค่าดัชนี SAIFI&SAIDI แร่งต่ำ เป้าหมาย ภายในเดือน ม.ค. 2567 กฟท.2 SAIFI = 0.652, SAIDI = 53.001 กฟท.2 SAIFI = 0.652, SAIDI = 53.001	กฟท.2	ครั้ง	1	-	-	-	กปบ.(ก2)						
	1.1.2 ปรับปรุงค่าเป้าหมายดัชนี SAIFI&SAIDI แร่งต่ำ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2/2567	กฟท.2	ครั้ง	-	1	-	-	กปบ.(ก2)						
	1.2 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไข จุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MJM เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - กฟท. จัดทำแผนงาน ภายในเดือน ม.ค. 2567 - กฟท. ดำเนินการตามแผนงาน และ กบข.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟอ.บฉ. กฟอ. บฉ. กฟอ. บฉ.	ครั้ง ครั้ง ครั้ง	1 1 1	1 - 1	1 - 1	1 - 1	สพบ.กฟอ.บฉ. สพบ.กฟอ.บฉ. สพบ.กฟอ.บฉ.						
	1.3 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ 1.3.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย จัดทำแผนภายในเดือนกพ. 2567	กฟอ.บฉ.	ครั้ง	1	-	-	-	สพบ.กฟอ.บฉ.						
	1.3.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากข้อ 1.3.1 เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟอ.บฉ.	ครั้ง	1	1	1	1	สพบ.กฟอ.บฉ.						
	1.4 งานตรวจสอบบำรุงรักษาหม้อแปลง กฟท. ตามวาระ 1.4.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟท.2 จำนวน 7,240 เครื่อง - พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567 - ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บฉ. กฟอ. บฉ. กฟอ. บฉ.	เครื่อง ครั้ง ครั้ง	1,448 1 1	2,172 - 1	2,896 - 1	724 - 1	สพบ.กฟอ.บฉ. สพบ.กฟอ.บฉ. สพบ.กฟอ.บฉ.						
	1.4.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส กฟท.2 จำนวน 2,560 เครื่อง พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567 ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	กฟอ.บฉ. กฟอ. บฉ. กฟอ. บฉ.	เครื่อง ครั้ง ครั้ง	512 1 1	768 - 1	1,024 - 1	256 - 1	สพบ.กฟอ.บฉ. สพบ.กฟอ.บฉ. สพบ.กฟอ.บฉ.						

	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามข้อมูลจากโปรแกรม VOC / Vcare <u>เป็นหน่วย</u> - รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนจากโปรแกรม VOC / Vcare ทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข / ปิดงานได้ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟอ.บฉ. กฟอ.บฉ.	ครึ่ง ครึ่ง	1 1	1 1	1 1	1 1	สปป.กฟอ.บฉ. สปป.กฟอ.บฉ.			
--	--	--------------------	----------------	--------	--------	--------	--------	----------------------------	--	--	--

1. **วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
 - SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์
2. **กลยุทธ์ระดับองค์กร**
 - HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร
3. **กลยุทธ์ระดับสายงาน**
 - HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ (Upskill) ของบุคลากร

3. **เกณฑ์การวัดด้านเจตนา (KR)**
 - กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมตาม Future Competency และมีส่วนร่วมในการพัฒนา Use Case (100%)
6. **เกณฑ์การวัดด้านเจตนา (KR)**
 - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้
 - **จำนวนความรู้ใหม่**ที่สนับสนุนการเพิ่มทักษะและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยได้เชื่อมโยงกับการจัดการความรู้
 - ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนารูปแบบที่ก้าวหน้า
 - **จำนวนความรู้ใหม่**ที่สนับสนุนการเพิ่มทักษะและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการใช้จัดการความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างกระบวนการนักพัฒนาผู้เชี่ยวชาญ

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละ 100
7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ด้านกระบวนการหลัก
และกระบวนการสนับสนุน
(ร้อยละมาจากสายงานฯ บท)
- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ด้านกระบวนการหลัก
และกระบวนการสนับสนุน
(ร้อยละมาจากสายงานฯ บท)

[illegible]

	1.2 คัดเลือกคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่สอดคล้องกับหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่ระบุใน Knowledge Landscape และวิเคราะห์จุดที่ต้องควบคุม รับผิดชอบหรือจุดสำคัญ / วิฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของรายได้ ปี 2566 เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 2/2567														
	1.2.1 กอง ดำเนินการคัดเลือกปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม (จัดทำองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการ 1.2.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการคัดเลือกหัวข้อที่จัดทำองค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน (จัดทำองค์ความรู้ 1.2.3 ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการคัดเลือกองค์ความรู้ (Explicit Knowledge) จากพนักงานเกษียณ/ใกล้เกษียณอายุ 1.3 จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมรับผิดชอบหรือจุดสำคัญ / วิฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ตามคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกคัดเลือก เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567	กฟอ. บ้านฉาง กฟอ. บ้านฉาง	เรื่อง เรื่อง	เดือนเมษายน เดือนเมษายน		อย่างน้อย 1 อย่างน้อย 1	- -	- -		คณะทำงาน คณะทำงาน					
	1.3.1 กอง ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม (จัดทำองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการปรับปรุง/ 1.3.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน (จัดทำองค์ความรู้ OPL, OPK, OPA 1.3.3 ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ (Explicit Knowledge) จากพนักงานเกษียณ/ใกล้เกษียณอายุ 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 กฟอ. บ้านฉาง	องค์ความรู้ องค์ความรู้	เดือนมิถุนายน เดือนมิถุนายน		อย่างน้อย 1 อย่างน้อย 1	- -	- -		คณะทำงาน คณะทำงาน					
	1.5 สื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุม รับผิดชอบ หรือจุดสำคัญ / วิฤต (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 ปีละ 1 ครั้ง (ไตรมาสที่ 3)	กฟอ. บ้านฉาง	ช่องทาง	เดือนสิงหาคม	-	-	อย่างน้อย 1	-		คณะทำงาน					

