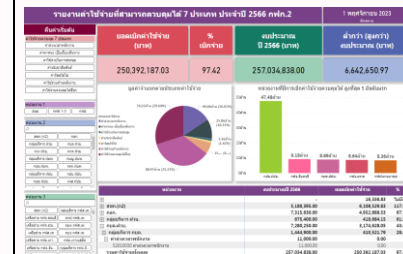


คำนิยาม : แผนปฏิบัติการ มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE) ประจำปี 2567

5 แผนงาน	24 กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมาย	คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)	วิธีการเก็บข้อมูล
แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจากการดำเนินงาน	1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ระดับ 5 ระดับกำไร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด) * ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอบเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด	ตามหนังสือ กอน.(กน)560/2566 ลงวันที่ 22 มิ.ย. 66 ลงเว้นงานที่ไม่คิดกำไร ดังนี้ 1. งานที่ได้รับยกเว้นค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง/ขยายเขตตามระเบียบ กฟผ. 2. งานก่อสร้างที่ได้รับการอนุมัติให้ใช้ดอกผลกองทุนเงินประกันฯ 3. งานก่อสร้างภายใต้ MOU ร่วมกับเทศบาล 4. งานปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายในค่ายทหาร 5. งานให้บริการก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้าแบบ Turnkey	กบฟ.รายงานผล
	1.2 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องงาน	-	ระดับ 5 ปิดใบสั่งงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด) * ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอบเป้าหมาย ปี 2567	ตามหนังสือ กอน.(กน)560/2566 ลงวันที่ 22 มิ.ย. 66 ยกเว้นงานบริการเชื่อมต่อระบบโครงข่ายไฟฟ้า เนื่องจากงานประเภทนี้ไม่สามารถควบคุมระยะเวลาการดำเนินการปิดใบสั่งงานได้	กบฟ.รายงานผล
	1.3 ประสิทธิภาพการเพิ่มรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำแนกตามกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล และกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล	-	รายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของรายได้ปี 2566	กลุ่มที่ 1 ธุรกิจภายใต้การกำกับดูแล (Regulated) หมายถึง การดำเนินธุรกิจประกอบกิจการไฟฟ้า และเป็นกิจการที่อยู่ภายใต้การกำกับอัตราค่าบริการของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน กลุ่มที่ 2 ธุรกิจนอกการกำกับดูแล (Non-Regulated) หมายถึง การดำเนินธุรกิจอื่นนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับกิจการพลังงาน หรือมีลักษณะเป็นธุรกิจที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจภายนอกได้	กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ธุรกิจเสริม 
	1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเข้าพาดสายสื่อสาร ปี 2567	1.4.1 ตรวจสอบเสาส่งไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2567 ด้วยระบบ TAMS ให้ครบถ้วน	100% ภายในไตรมาสที่ 4/2566		กบฟ.รายงานผล
		1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้อุปกรณ์สื่อสารบนเสาส่งไฟฟ้าของปี 2567 (รายเก่า)	แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ 100% ภายในเดือนมกราคม 2567		กบฟ.รายงานผล
		1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 รายงานสายสื่อสารที่ละเมิดติดตั้ง)	จัดทำแผนและกำหนดแนวทางภายในไตรมาสที่ 1/2567		กบฟ.รายงานผล
		1.4.4 ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน ข้อ 1.4.3	ดำเนินการตามแผนงาน ภายในไตรมาสที่ 3/2567		กบฟ.รายงานผล
		1.4.5 กรณีตรวจพบการละเมิดสายสื่อสาร ตามข้อ 1.4.4	ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดให้ครบถ้วน 100% ในปี 2567	ให้ดำเนินการตามบันทึก กปร.(จท) 805/2562 ผวก. อนุมัติ ลงวันที่ 30 ก.ย.2562 เรื่อง ขออนุมัติแก้ไขปรับปรุงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้า	กบฟ.รายงานผล

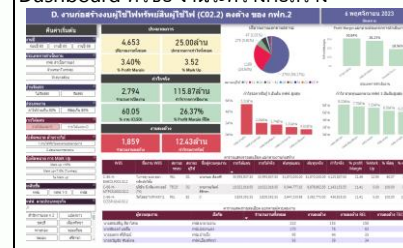
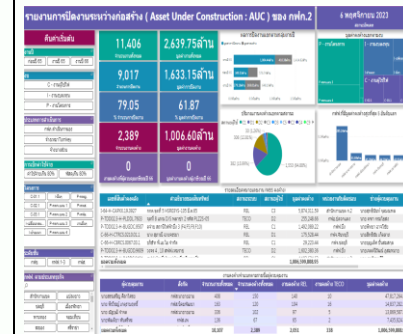
5 แผนงาน	24 กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมาย	คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)	วิธีการเก็บข้อมูล
	1.5 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุและเร่งดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	-	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุและเร่งดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 2 ปี เดือนขึ้นไป กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 4 ปี เดือนขึ้นไป	กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์
	1.6 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้ากรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟลดลง ตั้งแต่ 50% ขึ้นไป	-	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป		กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์
	1.7 ตรวจสอบหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะและไฟทางหลวงกรณีศูนย์หน่วย หากพบมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ชำรุดให้เร่งดำเนินการสับเปลี่ยนและพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน	-	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป		กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ไฟสาธารณะ
	1.8 ปรับปรุงแผนการอ่านหน่วยรายย่อย (MRM) โดยพิจารณาจากรายได้และปริมาณผู้ใช้ไฟในแต่ละสายการจดหน่วย (ปรับ Portion A B C ให้มีรายได้รวมจากมากไปหาน้อย)	-	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไปส่งสิ้นไตรมาส	เป้าหมาย ปรับแผนการจดหน่วยให้มีรายได้จากมากไปน้อยเพื่อจัดเก็บรายได้รวดเร็วขึ้น จัดลำดับจาก Portion A > B > C โดยให้วัดผลจากอัตราส่วนค่าไฟฟ้าของแต่ละ Portion ต่อค่าไฟฟ้าทั้งหมด ค่าไฟฟ้ารวมในเดือนฐาน ของ กฟล.รย. = 205.68 ล้านบาท ประกอบด้วย Portion A = 83.44 ล้านบาท (คิดเป็นสัดส่วน 40.57%) Portion B = 86.33 ล้านบาท (คิดเป็นสัดส่วน 41.97%) Portion C = 35.91 ล้านบาท (คิดเป็นสัดส่วน 17.46%) ค่าไฟฟ้ารวมในเดือนที่วัดผล ของ กฟล.รย. = 183.73 ล้านบาท Portion A = 88.19 ล้านบาท (คิดเป็นสัดส่วน 48.00%) Portion B = 68.80 ล้านบาท (คิดเป็นสัดส่วน 37.44%) Portion C = 26.75 ล้านบาท (คิดเป็นสัดส่วน 14.56%)	กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ จดหน่วยและประมวลผลบิล

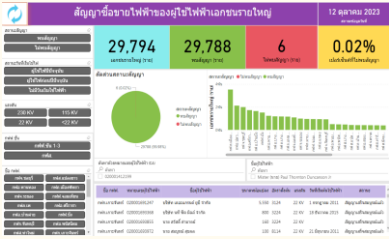
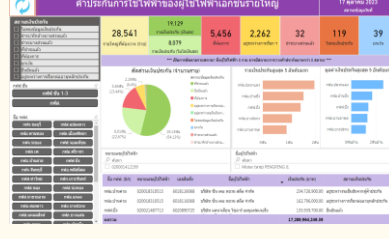
5 แผนงาน	24 กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมาย	คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)	วิธีการเก็บข้อมูล
แผนงานที่ 2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	2.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่	2.1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานส่วนกลาง	คะแนนประเมินไม่น้อยกว่า เกณฑ์วัด ระดับ 4	ใช้ค่าเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดจากสายงานบัญชี	ผบก.(กต) รายงานผล
		2.1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานส่วนภูมิภาค	คะแนนประเมินไม่น้อยกว่า เกณฑ์วัด ระดับ 4	ใช้ค่าเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดจากสายงานบัญชี	กบฟ.รายงานผล
	2.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก.อนุมัติ	-	ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	กลุ่มค่าใช้จ่ายควบคุมได้ 7 ประเภท ได้แก่ (1) ค่าล่วงเวลาพนักงาน (2) ค่าพาหนะ เบี้ยเลี้ยงเดินทาง (3) ค่าใช้จ่ายในการประชุม (4) ค่าประชาสัมพันธ์ (5) ค่าวัสดุใช้ไป (6) ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน (7) ค่าใช้จ่ายควบคุมได้อื่นๆ	กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ขบประมาณ
	2.3 สรุปรายงานผลการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	-	จัดทำรายงานผลการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานภายในวันที่ 25 ของเดือนถัดไป		กบฟ.รายงานผล
	2.4 ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS	2.4.1 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS	ระดับ 5		กรย.รายงานผล
	2.4.2 ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ให้ถูกต้อง	2.4.2 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS	ระดับ 5		กบล.รายงานผล



5 แผนงาน	24 กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมาย	คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)	วิธีการเก็บข้อมูล
แผนงานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ	3.1 เร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุน ที่ รพภ.(กต) เป็น ผอ.โครงการ	-	เบิกจ่าย 100% ของค่าเป้าหมายรายไตรมาส	เร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ประกอบด้วย 1. งานพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ปี 2566-2568) (กฟภ.1-2-3) 2. งานปรับปรุง ก่อสร้างอาคาร และจัดหาเครื่องมือเพื่อใช้เป็นห้องปฏิบัติการทดสอบมอเตอร์ (กฟภ.1-2-3, กฟต.1-2-3) *** รวบรวมเพิ่มเติมโครงการในปี 2567	กบฟ.รายงานผล
	3.2 เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สินขาดสายสื่อสาร	-	100%		กบฟ.รายงานผล
	3.3 ติดตามการชำระหนี้ลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด - เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของเดือนที่ครบกำหนด หากมีค้างชำระเกินสิ้นเดือน กบฟ.ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย - เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีบิลค้างชำระ 3 ปีขึ้นไป หากมีค้างชำระต้องอยู่ในสถานะ งดจ่ายไฟ/ผ่อนชำระเท่านั้น หากอยู่ในสถานะยังไม่ได้ดำเนินการใด ๆ ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย ** หากมีการดำเนินการมาตรการช่วยเหลือค่าไฟฟ้าของกระทรวงมหาดไทย เช่น การขยายเวลาการงดจ่ายไฟ กรณีค่าไฟฟ้าไม่	กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หรือตัวลโหลหนี่
	3.4 ติดตามการชำระหนี้ลูกหนี้ราชการ ที่ กฟพ. รับผิดชอบ ที่มีอายุตั้งแต่ 180 วันขึ้นไป	-	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟพ.มีการติดตามและต้องได้รับหนังสือตอบกลับจากหน่วยงานทุกราย และรายงานผลให้ ผบน.กบฟ.(ก2) ผ่าน googlesheets	กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI

5 แผนงาน	24 กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมาย	คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)	วิธีการเก็บข้อมูล
	3.5 เร่งรัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้	3.5.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นก่อนปีปัจจุบัน		ขอบเขต/เงื่อนไข 1. เป็นงานที่เป็นทรัพย์สิน กฟภ. ทุกงบงาน และไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่ 2. เป็นงานที่จัดทำแผนการปิดงานในปีนั้นๆ 3. ไม่เป็นงานงบผู้ใช้ไฟ กรณีที่ดินจัดสรร 4. ไม่เป็นงานที่อยู่นอกเหนือการควบคุม หรือติดปัญหาพื้นที่กับหน่วยงานภายนอก 5. ครกงานปีปัจจุบัน ให้วัดค่าเกณฑ์สำหรับงานที่เกิดขึ้นใน 2 ไตรมาสแรกเท่านั้น	กบพ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง
		3.5.1.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2	ปิดงานก่อสร้าง 100% ของมูลค่างาน		
		3.5.1.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)	ปิดงานก่อสร้าง 60% ของมูลค่างาน		
		3.5.2 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบัน (งานที่เกิดในไตรมาส 1-2)			
		3.5.2.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2	ปิดงานก่อสร้าง 60% ของมูลค่างาน		
		3.5.2.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)	ปิดงานก่อสร้าง 50% ของมูลค่างาน		
		3.5.3 งานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)	เร่งรัดปิดงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า งาน C02.2 ที่รับชำระหนี้จากผู้ไฟฟ้าก่อนเดือนมิถุนายน 2567 ให้ครบถ้วนทุกงาน	ขอบเขต/เงื่อนไข 1. ไม่เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่ 2. ไม่เป็นงานที่อยู่นอกเหนือการควบคุม หรือติดปัญหาพื้นที่กับหน่วยงานภายนอก 3. เป็นงานที่รับชำระหนี้จากผู้ไฟฟ้าก่อนเดือนมิถุนายน 2567	กบพ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง
	3.6 ติดตามการจัดซื้อวัสดุหลัก-รอง	3.6.1 จัดทำแผนจัดซื้อวัสดุหลัก-รองผลิตภัณฑ์คอนกรีตงบผู้ใช้ไฟ ประจำปี 2567	จัดทำแผนจัดซื้อวัสดุแล้วเสร็จภายในเดือนมกราคม 2567		
	3.6 ติดตามการจัดซื้อวัสดุหลัก-รองผลิตภัณฑ์คอนกรีตงบผู้ใช้ไฟ	3.6.2 จัดทำรายงานผลการเบิก-จ่าย-ยืม วัสดุจาก location 0021	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไปหลังสิ้นไตรมาส		
	3.7 ติดตามการจัดซื้อวัสดุเพื่อเพิ่มเติม Safety Stock งบผู้ใช้ไฟ	3.7.1 จัดทำแผนจัดซื้อวัสดุเพื่อเพิ่มเติม Safety Stock งบผู้ใช้ไฟ ประจำปี 2567	จัดทำแผนจัดซื้อวัสดุแล้วเสร็จภายในเดือนมกราคม 2567		
	3.7 ติดตามการจัดซื้อวัสดุเพื่อเพิ่มเติม Safety Stock งบผู้ใช้ไฟ	3.7.2 จัดทำรายงานผลการเบิก-จ่าย-ยืม วัสดุจาก location 0025	รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไปหลังสิ้นไตรมาส		
	3.8 จัดทำแผนจัดซื้อวัสดุรอง และผลิตภัณฑ์คอนกรีต	-	จัดทำแผนจัดซื้อวัสดุแล้วเสร็จภายในเดือนมกราคม 2567		



5 แผนงาน	24 กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมาย	คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)	วิธีการเก็บข้อมูล
แผนงานที่ 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน	4.1 ควบคุมและตรวจสอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน-รายใหญ่ ให้ครบถ้วนทุกราย	-	ครบถ้วน 100%		กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า 
	4.2 ควบคุมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน-รายใหญ่ ให้ครบถ้วนทุกราย	-	ครบถ้วน 100%		กบฟ.รายงานผลจากโปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ หลักประกัน 
	4.3 ประชาสัมพันธ์เพื่อลดจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน	-	มีการดำเนินการกิจกรรม	1. กสข. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้กับ กฟฟ. และ กคส. 2. กคส. ดัดแปลงสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ให้ กฟฟ. 3. กฟฟ. ทุกแห่ง ประชาสัมพันธ์สื่อที่ กสข. จัดทำ 4. กคส. รายงานผ่านโปรแกรม Power BI Dashboard	กคส. รายงานผลการดำเนินการกิจกรรม
แผนงานที่ 5 การพัฒนาระบบ	5.1 ตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลและการตัดสินใจของผู้บริหาร	-	ตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือนธันวาคม 2566 และจัดประชุมกำหนดแผนงานและแนวทางการดำเนินงาน ภายในเดือนมกราคม 2567		ผ้งก.(กต) รายงานผล
	5.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลและการตัดสินใจของผู้บริหารในรูปแบบ Dashboard	-	สามารถนำออกใช้งานได้ภายในไตรมาสที่ 1/2567	พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการข้อมูลและการตัดสินใจของผู้บริหาร ในรูปแบบ Dashboard ดังนี้ (1) ลูกหนี้ (2) งานก่อสร้าง (AUC และ C02.2) (3) งบประมาณ (งบลงทุน และการควบคุมค่าใช้จ่าย 7 ประเภท) (4) การตรวจสอบมิเตอร์และหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ (5) สัญญาซื้อขายไฟฟ้า และหลักประกัน (6) การจดหน่วยและการประมวลผลบิล (7) รุรกิจเสริม (8) การบริหารพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง	คณะทำงานฯ รายงานผล

1. วัดอุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ

ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟภ.

- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ

Pea Smart Plus

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

: กลุ่มลูกค้ารายย่อย

: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่

: กลุ่มภาครัฐ

: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ

- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill

- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ

เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ

- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

- ระดับ 42.5

- រ៉ូយលេ 100

- ระดับ 4.4859

- ระดับ 4.4837

- ระดับ 4.4781

- ระดับ 4.4959

- ระดับ 4.4489

- Base Line +75%

ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้าน

- ระดับ 5

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

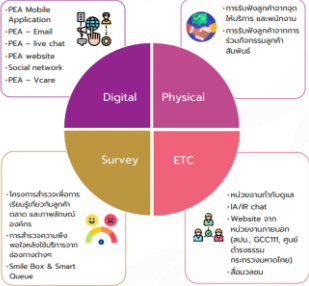
New Normal (Digital Customer Experience)

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

- 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	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส		(1)ลงทุน	(2)ทำ	รวม
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ			ผบต. กฟย.นคส.,กฟย.กวม.	ร้อยละ	90	90	90	90	นายวุฒิชัย เดือนสว่าง น.ส.จรรจิรา โพธิ์งาม นางสาวเบญจกรณ์ วงษ์รักษา นายแสนศักดิ์ วัะลีโน นายชยพล ชำนิ			
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ										
	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ										
	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ										
		เขตชุมชน	10 วันทำการ										
	เป้าหมาย												

	- ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลและติดตามควบคุมการลงข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผ่าน - กบส. ติดตามและสรุปรายงานผล ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผ.ง.ก(ต) 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 เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - 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 กฟท.2 = 3 แห่ง (กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ทุกแผนก และกฟย. กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.	ร้อยละ ร้อยละ	30 33.33	30 33.33	30 33.33	10 -	พนักงานและลูกจ้างทุกคน คณะทำงาน GECC, กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.			

แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ แบบแบบกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ 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. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.2 ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ผบง.	ร้อยละ	25	25	25	25	นายวุฒิชัย เดือนสว่าง น.ส.จรรจิรา โพธิ์งาม นางลักคณา ใจช่วย			
	 2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผบต.	ร้อยละ	25	25	25	25	นายวุฒิชัย เดือนสว่าง			

	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.เหมราษ สฟฟ.เหมราษ2 สฟฟ.บ้านบึง สฟฟ.หนองใหญ่ สฟฟ.ปลวกแดง5	ร้อยละ	25	25	25	25	กบป.(ก2)			
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ภายในเดือน ม.ค. 2567 - กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการให้กับ 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 เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567	ผบต. ผบต.	ร้อยละ	100	-	-	-	นายอาทิตย์ ใจสว่าง			
			ร้อยละ	100	-	-	-	นายอาทิตย์ ใจสว่าง			

3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1 3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน เกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟผ.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม 3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผบต.	ร้อยละ	25	25	25	25	นายอาทิตย์ ใจสว่าง			
	ผบต.	ร้อยละ	25	25	25	25	นายอาทิตย์ ใจสว่าง			
	ผบต.	ร้อยละ	25	25	25	25	นายอาทิตย์ ใจสว่าง นายวรวุฒิ ชูภักดิ์			

3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (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 หรือการเยี่ยมเยือนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ : 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.ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ผบต.	ร้อยละ	100					นายอาทิตย์ ใจสว่าง นายวรวุฒิ ชูศักดิ์			
---	------	--------	-----	--	--	--	--	--	--	--	--

แผนงานที่ 4 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+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u> ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - <i>กฟผ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot</i> หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ 4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกิดผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u> ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - <i>กฟผ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot</i> หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ	ผบด. กฟย.นคส., กฟย.กทผ.	ร้อยละ	100	100	100	100	นายวุฒิชัย เดือนสว่าง น.ส.จรรจิรา โพธิ์งาม นายกิตติศักดิ์ โพธิ์รุกข์ ผจก. นายคมสัน คุ่มชาติ ผจก.			
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกิดผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u> ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - <i>กฟผ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot</i> หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ	ผบด. กฟย.นคส., กฟย.กทผ.	ร้อยละ	100	100	100	100	นายวุฒิชัย เดือนสว่าง น.ส.จรรจิรา โพธิ์งาม นายกิตติศักดิ์ โพธิ์รุกข์ ผจก. นายคมสัน คุ่มชาติ ผจก.			
	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	ผบด.	ครั้ง	1	1	1	1	นายวุฒิชัย เดือนสว่าง			

	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟผ.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟย.นคล., กฟย.กทผ.							น.ส.จรรจรา โพธิ์งาม นายกิตติศักดิ์ โพธิ์รุกข์ ผจก. นายคมสัน คุ่มชาติ ผจก.			
--	--	--------------------	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

แผนปฏิบัติการ กฟผ.2 ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 เป็นองค์กรที่มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงความท้าทายของประเทศเพื่อความยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุนตามแผน Smart Grid

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100 (ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงาน)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ 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 Initiative	9. แผนปฏิบัติ (จะปฏิบัติงานหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส		(1)ลงทุน	(2)ทำ	รวม
แผนงานที่ 1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้องของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงานภาคกลางและใต้	1.1 จัดทำค่าเป้าหมาย และปรับปรุงค่าเป้าหมายค่าดัชนี SAIFI & SAIDI แรงต่ำ 1.1.1 จัดทำค่าเป้าหมายชั่วคราว ค่าดัชนี SAIFI&SAIDI แรงต่ำ เป้าหมาย ภายในเดือน ม.ค. 2567 กฟผ.2 SAIFI = 0.652, SAIDI = 53.001 กฟผ.2 SAIFI = 0.652, SAIDI = 53.001	กฟผ.2	ครั้ง	1	-	-	-	กบป.(ก2)			
	1.1.2 ปรับปรุงค่าเป้าหมายดัชนี SAIFI&SAIDI แรงต่ำ เป้าหมาย ภายในไตรมาสที่ 2/2567	กฟผ.2	ครั้ง	-	1	-	-	กบป.(ก2)			
	1.2 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MUM เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - กฟฟ. จัดทำแผนงาน ภายในเดือน ม.ค. 2567 - กฟฟ. ดำเนินการตามแผนงาน และ กบข.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	ผกป. , กฟย. ผกป.กฟส.อ.นยอ. ผกป.กฟส.อ.นยอ. กฟย.บ.นคส. กฟย.อ.กหน.	ครั้ง ครั้ง ครั้ง	1 1 1	1 - 1	1 - 1	1 - 1	กบข.(ก2), กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. พชง.ผกป.(สุทัศน์) พชง.ผกป. (สุทัศน์, ชนเอก, กิตติ, วิลาสินี) พชง.กฟย.			
	1.3 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ 1.3.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย จัดทำแผนภายใน เดือนก.พ. 2567	ผกป.กฟส.อ.นยอ.	ครั้ง	1	-	-	-	พชง.ผกป.(สรรเสริญ)			
	1.3.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากข้อ 1.3.1 เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	ผกป.กฟส.อ.นยอ.	ครั้ง	1	1	1	1	พชง.ผกป.(สรรเสริญ)			
1.4 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟผ. ตามวาระ 1.4.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส กฟผ.2 จำนวน 7,240 เครื่อง พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567 ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส		ผกป.กฟส.อ.นยอ. ผกป.กฟส.อ.นยอ. ผกป.กฟส.อ.นยอ.	เครื่อง ครั้ง ครั้ง	1,448 1 1	2,172 - 1	2,896 - 1	724 - 1	กบข.(ก2) พชง.ผกป.(สุทัศน์) พชง.ผกป.(สุทัศน์)			
	1.4.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง) เป้าหมาย สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส กฟผ.2 จำนวน 2,560 เครื่อง พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567 ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	ผกป.กฟส.อ.นยอ. ผกป.กฟส.อ.นยอ.	เครื่อง ครั้ง ครั้ง	512 1 1	768 - 1	1,024 - 1	256 - 1	กบข.(ก2) พชง.ผกป.(สุทัศน์) พชง.ผกป.(สุทัศน์)			
	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามข้อมูลจากโปรแกรม VOC / Vcare เป้าหมาย - รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนจากโปรแกรม VOC / Vcare ทุกไตรมาส - วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข / ปิดงานได้ครบถ้วน ร้อยละ 100	ผบค.กฟส.อ.นยอ. ผบค.กฟส.อ.นยอ.	ครั้ง ครั้ง	1 1	1 1	1 1	1 1	นายอาทิตย์ ใจสว่าง นายอาทิตย์ ใจสว่าง			

