แผนปฏิบัติการ กฟส.บางคล้า ประจำปี 2567 **มุมมอง Goal (Finance Social Environment : FSE)**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
-

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
-

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

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
-

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

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
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. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจากการ	**1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้**										
	เป้าหมาย ระดับ 5 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)										
	* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด										
	5.กฟฟ.ที่ ไม่ผ่านเกณฑ์ระดับ 3 ให้จัดตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องตามระเบียบงานบริการ และจัดส่ง กบล.(ก2) ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3*	*3*	*3*	*3*	*ผบค.,ผกป.*			
	1.2 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา										
	เป้าหมาย ระดับ 5 (รอเป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*95.00*	*95.00*	*95.00*	*95.00*	*ผกป.*			
	* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด										
	1.3 ประสิทธิภาพการเพิ่มรายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำแนกตามกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล และกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล										
	กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล										
	กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ธุรกิจเสริม)										
	เป้าหมาย รายได้การให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ในแต่ละกลุ่มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของรายได้ปี 2566										
	3.กฟฟ.ดำเนินงานจัดหารายได้ตามกลุ่มธุรกิจดังนี้	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	*ผบค.*			
	กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	*ผบค.*			
	กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเช่าพาดสายสื่อสาร ปี 2567										
	1.4.1 ตรวจนับเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2567 ด้วยระบบ TAMS ให้ครบถ้วน										
	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาสที่ 4/2566										
	2.กฟฟ.ดึงข้อมูลจากระบบ TAMS เพื่อสร้างใบสั่งตรวจนับเสาประจำปี	*กฟส.บางคล้า*	*ระยะเวลา*	*ม.ค.*				*ผกป.*			
	3.กฟฟ.ดำเนินการตรวจนับเสาตามแบบฟอร์มพร้อมรายงานผลที่ กบล.	*กฟส.บางคล้า*	*ระยะเวลา*	*ม.ค.*				*ผกป.*			
	1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้อุปกรณ์สื่อสารบนเสาไฟฟ้าของปี 2567 (รายเก่า)										
	เป้าหมาย แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ 100% ภายในเดือนมกราคม 2567										
	1.กฟฟ.จัดทำใบแจ้งค่าบริการพาดสายฯ และส่งให้ กบล.	*กฟส.บางคล้า*	*ระยะเวลา*	*ม.ค.*				*ผกป.*			
	1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 รายงานสายสื่อสารที่ละเมิดติดตั้ง)										
	เป้าหมาย จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2567										
	2.กฟฟ.จัดทำแผนการตรวจสอบ และรายงานให้ กบล.(ก2)	*กฟส.บางคล้า*	*ระยะเวลา*	*ก.พ.*				*ผกป.*			
	1.4.4 ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน ข้อ 1.4.3										
	เป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงาน ภายในไตรมาสที่ 3/2567						-				
	1. กฟฟ. ตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน และรายงานผลให้ กบล.(ก2) ทราบตามช่องทางที่กำหนด	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*100.00*	*100.00*	*100.00*	-	*ผกป.*			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	1.4.5 กรณีตรวจพบการละเมิดสายสื่อสาร ตามข้อ 1.4.4 ให้ดำเนินการตามบันทึก กปร.(จท) 805/2562 ผวก. อนุมัติ ลงวันที่ 30 ก.ย.2562 เรื่อง ขออนุมัติแก้ไขปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์ สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ให้ครบถ้วนทุกราย										
	เป้าหมาย ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดให้ครบถ้วน 100% ในปี 2567										
	1.กฟฟ.แจ้งความและแจ้งค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทฯ และจัดเก็บข้อมูลหลักฐานเพื่อดำเนินการด้านกฎหมายให้ครบถ้วน และรายงานผลผ่าน googlesheet ที่ กบล.กำหนด	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*100.00*	*-*	*100.00*	*100.00*	*ผกป.*			
	1.5 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุและเร่งดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์										
	กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 2 บิลเดือนขึ้นไป										
	กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการเฉลี่ยหน่วยติดต่อกันตั้งแต่ 4 บิลเดือนขึ้นไป										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)										
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผบค.,ผมต.*			
	1.6 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟลดลง ตั้งแต่ 50% ขึ้นไป										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)										
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผบค.,ผมต.*			
	1.7 จัดทำรายงานการตรวจสอบหน่วยมิเตอร์ไฟสาธารณะและไฟทางหลวง กรณีศูนย์หน่วย หากพบมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ชำรุดให้เร่งดำเนินการสับเปลี่ยนและพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ไฟสาธารณะ)										
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผบค.,ผมต.*			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	1.8 ปรับปรุงแผนการอ่านหน่วยรายย่อย (MRM) โดยพิจารณาจากรายได้										
	และปริมาณผู้ใช้ไฟในแต่ละสายการจดหน่วย (ปรับ Portion A B C ให้มี										
	รายได้รวมจากมากไปหาน้อย)										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ จดหน่วยและประมวลผลบิล)										
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไปหลังสิ้นไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1.00*	*1.00*	*1.00*	*1.00*	*ผบค.*			
	1.9 ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการสับเปลี่ยนมิเตอรกรณีชำรุดละเมิด										
	ที่ไม่พบการเฉลี่ย/ปรับปรุงหน่วย										
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป										
	1. กบฟ.จัดทำรายงานผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการสับเปลี่ยนมิเตอรกรณีชำรุดละเมิดที่ไม่พบการเฉลี่ย/ปรับปรุงหน่วย ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผบค.,ผมต.*			
	2. กฟฟ.ชี้แจงผลการตรวจสอบพร้อมรายงานให้ กบฟ.ภายในสิ้นเดือน	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผบค.,ผมต.*			
แผนงานที่ 2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	**2.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับ**										
	จัดสรร (CPI-X)										
	2.1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานส่วนภูมิภาค										
	เป้าหมาย คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 4	*กฟส.บางคล้า*	*ล้านบาท*					*ผสน.*			
				* ระหว่างรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานบัญชี ให้ใช้เกณฑ์ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร							
	2.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งบประมาณ)										
	เป้าหมาย ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*100.00*	*100.00*	*100.00*	*100.00*	*ผสน.*			
	2.3 สรุปรายงานผลการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เสนอผู้บริหารทราบ										
	เป้าหมาย จัดทำรายงานผลการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ภายในวันที่ 25	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผสน.*			
	ของเดือนถัดไป										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	2.4 ควบคุม/กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ให้										
	ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง										
	2.4.3 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS										
	เป้าหมาย ระดับ 5	*กฟส.บางคล้า*	*บาท*	กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กต				*ผกป.,ผมต.*			
	2.4.4 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS										
	เป้าหมาย ระดับ 5	*กฟส.บางคล้า*	*บาท*	กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กต				*ผกป.,ผมต.*			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์และการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบลงทุน	**3.2 เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สินพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ก่อนปี 2567 ที่ยังค้างชำระให้ได้ 100%**										
	<u>เป้าหมาย</u> 100%	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*20.00*	*40.00*	*70.00*	*100.00*	*ผกป.*			
	3.3 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด										
	3.3.1 เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของเดือนที่ครบกำหนด หากมีค้างชำระเกินสิ้นเดือน กฟฟ.ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผบค.*			
	3.3.2 เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีบิลค้างชำระ 3 บิลขึ้นไป หากมีค้างชำระต้องอยู่ในสถานะ งดจ่ายไฟ/ผ่อนชำระเท่านั้น หากอยู่ในสถานะยังไม่ได้ดำเนินการใด ๆ ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผบค.*			
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)										
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป										
	1. กบฟ.รายงานผลพร้อมขึ้น BI ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป										
	2. กฟฟ.ชี้แจงผลการตรวจสอบพร้อมรายงานให้ กบฟ.ภายในสิ้นเดือนถัดไป										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	3.4 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้ราชการ ที่ กฟข. รับผิดชอบ ที่มีอายุตั้งแต่										
	180 วันขึ้นไป										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)										
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*อย่างน้อย 1*	*อย่างน้อย 1*	*อย่างน้อย 1*	*อย่างน้อย 1*	*ผบค.*			
	กฟฟ.มีการติดตามและต้องได้รับหนังสือตอบกลับจากหน่วยงานทุกราย และรายงานผลให้ ผบน.กบฟ.(ก2) ผ่าน googlesheets										
	3.5 เร่งรัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง)										
	3.5.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นก่อนปีปัจจุบัน										
	3.5.1.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2										
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 100% ของมูลค่างาน	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*25.00*	*50.00*	*75.00*	*100.00*	*ผกป.,ผสน.*			
	3.5.1.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)										
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 60% ของมูลค่างาน	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*15.00*	*30.00*	*45.00*	*60.00*	*ผกป.,ผสน.*			
	3.5.2 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบัน (งานที่เกิดในไตรมาส 1-2)										
	3.5.2.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2										
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 60% ของมูลค่างาน	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*15.00*	*30.00*	*45.00*	*60.00*	*ผกป.,ผสน.*			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	3.5.2.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)										
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 50% ของมูลค่างาน	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*12.50*	*25.00*	*37.50*	*50.00*	*ผกป.,ผสน.*			
	3.5.3 งานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)										
	เป้าหมาย เร่งรัดปิดงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า งาน C02.2 ที่รับชำระเงิน	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*25.00*	*50.00*	*75.00*	*100.00*	*ผกป.,ผสน.*			
	จากผู้ใช้ไฟก่อนเดือนมิถุนายน 2567(มกราคม-พฤษภาคม 2567) ให้ครบถ้วนทุก										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. ช่วงเวลา				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน	4.1 ควบคุมและตรวจสอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่ ให้ครบถ้วนทุกราย										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า)										
	เป้าหมาย ครบถ้วน 100%	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*100.00*	*100.00*	*100.00*	*100.00*	*ผบค.*			
	4.2 ควบคุมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่ ให้ครบถ้วนทุกราย										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ เงินประกัน)										
	เป้าหมาย ครบถ้วน 100%	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*100.00*	*100.00*	*100.00*	*100.00*	*ผบค.*			
	4.3 ประชาสัมพันธ์เพื่อลดจำนวนผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน										
	เป้าหมาย มีการดำเนินกิจกรรม										
	3. กฟฟ.ทุกแห่ง ประชาสัมพันธ์สื่อที่ กสข. จัดทำ กดส. รายงานผลการดำเนินกิจกรรมในข้อ 3 ของ ทุก กฟฟ.	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*			*100.00*		*ผบค.*			
แผนงานที่ 6 : การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน นำเสนอผ่านระบบสารสนเทศ	***6.1 จัดทำงบกำไรขาดทุน พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ขึ้นระบบสารสนเทศ***										
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน)										
	เป้าหมาย มีผลการวิเคราะห์งบกำไรขาดทุนครบถ้วนทุกการไฟฟ้า	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*3.00*	*ผสน.*			
	เป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ 30 ของเดือนถัดไป										

แผนปฏิบัติการ กฟส.บางคล้า ประจำปี 2567

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoper 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 ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 42.5
- ร้อยละ 100
- ระดับ 4.4859
- ระดับ 4.4837
- ระดับ 4.4781
- ระดับ 4.4959
- ระดับ 4.4489
- Base Line +75%
- ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้านราย
- ร้อยละ 100
- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- รอค่าเป้าหมาย

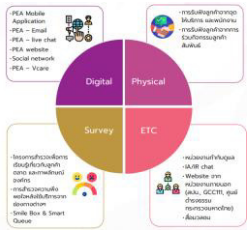
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุ	(2)ทำ	รวม
<u>**แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ**</u>	**1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ**	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	90	90	90	90	ผบค.			

มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ
กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ
กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม **ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร**	เขตชุมชน	10 วันทำการ

<u>เป้าหมาย</u>

- ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
- *กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลและติดตามควบคุมการลงข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผ่าน Dashboard ของขวัญมหาดไทย ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน*
- *กบล. ติดตามและสรุปรายงานผล ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน*
- สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝงภ.(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. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วนงาน (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	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	30	30	30	10	คณะทำงาน GECC			
<u>แผนงานที่ 2</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	**2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้** 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (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. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 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 *(ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เฉพาะงานบริการไม่ต่ำกว่า 4.XXX)* *- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.2 ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน* - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กดส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.			

	2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มภายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝงภ.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.			
<u>แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า</u> (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	**3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง** 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง *ภายในเดือน ม.ค. 2567* *- กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567* 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA *ภายในเดือน ม.ค. 2567* *- กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567*	กฟส.บางคล้า กฟส.บางคล้า	ร้อยละ ร้อยละ	100 100	- -	- -	- -	ผบค. ผบค.			
	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 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 และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟส.บางคล้า กฟส.บางคล้า	ร้อยละ ร้อยละ	25 25	25 25	25 25	25 25	ผบค.,ผกป. ผบค.,ผกป.			

	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 กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.			
	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5)</u> (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ <u>หมายเหตุ</u> : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	10	10	10	10	ผบค.			
<u>แผนงานที่ 4</u> **การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน**	**4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ 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+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u> ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *- กฟฟ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot* หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบค.			

	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 <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u> ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *- กฟฟ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot* หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบค.			
	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ฝลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.บางคล้า	ครั้ง	1	1	1	1	ผบค.			

แผนปฏิบัติการ กฟส.บางคล้า ประจำปี 2567

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
<u>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า</u>	**1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า** <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ธ.ค.2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน	กฟส.บางคล้า *กฟส.ที่มีลูกค้ารายสำคัญ*	ร้อยละ	100	100	100	100	ผบค.			
	1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ <u>เป้าหมาย</u> 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***	กฟส.บางคล้า *กฟส.ที่มีลูกค้ารายสำคัญ*	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.			

	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	กฟส.บางคล้า *กฟส.ที่มีลูกค้ารายสำคัญ*	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.				
	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	กฟส.บางคล้า *กฟส.ที่มีลูกค้ารายสำคัญ*	ร้อยละ	25	25	25	25	ผบค.				
	1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม **และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์** **การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม 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 : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กฟส.บางคล้า *กฟส.ที่มีลูกค้ารายสำคัญ*	ร้อยละ	25	25	25	25	ผจก.,ผบค.,ผกป.				

	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 23 กฟฟ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กฟส.บางคล้า (เข้ารวมกับ กฟจ.ฉช.)	ร้อยละ	25	25	25	25	ผจก.,ผบค.,ผกป.			
	1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟส.บางคล้า (เข้ารวมกับ กฟจ.ฉช.)	ร้อยละ	25	25	25	25	ผจก.,ผบค.,ผกป.			

แผนปฏิบัติการ กฟส.บางคล้า ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)	4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์	- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC	- สร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจหลัก (Core Regulate Business) 700 ล้านบาท ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติการ	- 700 ล้านบาท (รายปี)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)	7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC	- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้	- ระดับ 5
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและ	- ระดับ 5
	- ดัชนีระยะเวลาที่	- ระดับ 5
	- ความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม	- ระดับ 5
	- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า	- อัตราส่วน PM/CM ไม่ต่ำกว่า 2.0
	- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.	- ระดับ 5
	- ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.	- 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
<u>แผนงานที่ 1 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของ กฟภ.2</u>	**1.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss จำนวน 10 มาตรการของ กฟภ.**										
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	100	100	100	100	ผกป.			
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.บางคล้า	ครั้ง	1	1	1	1	ผกป.			
	1.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss จำนวน 8 มาตรการของ กฟภ.										
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	100	100	100	100	ผกป.			
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.บางคล้า	ครั้ง	1	1	1	1	ผกป.			
	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม OPSA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2566)										
	1.5.1 ตรวจสอบ, จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จัดลำดับความสำคัญของแผนงานปรับปรุงฯ จัดทำงบประมาณ, แผนความต้องการพัสดุ และแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำโดยพิจารณาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%										
	<u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลการดำเนินงาน	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	30	80	100	-	ผกป.			
	ไตรมาส 1 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 30 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข										
	ไตรมาส 2 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข										
	ไตรมาส 3 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข										
	- กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลโหลดที่ได้จาก OPSA on GIS ให้ตรงกับสภาพหน้างานจริง, วัดโหลดหม้อแปลงโดยเปิดใบสั่งงาน ZPM4 ใน SAP และบันทึกผลการตรวจสอบลงในระบบ PSIM ภายในเดือน ม.ค. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*-*	*-*	*-*	*ผกป.,ผมต.*			
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และกฟส. จัดทำแผนสำรวจประมาณการและขออนุมัติงบประมาณ สะสม 30% ภายในเดือน มี.ค. 2567, สะสม 80% ภายในเดือน พ.ค. 2567, สะสม 100% ภายในเดือน มิ.ย. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	*30*	*100*	*-*	*-*	*ผกป.,ผมต.*			

	1.5.2 ผลดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อแก้ไขปัญหาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100% เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน (D1-F4) ไตรมาส 1 ร้อยละ 10 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 2 ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 3 ร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ต.ค. - พ.ย. 2567 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	10	50	80	100	ผกป.,ผมต.			
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. สะสม ร้อยละ 25 ภายในเดือน มี.ค. 2567, สะสม ร้อยละ 50 ภายในเดือน มิ.ย. 2567, สะสม ร้อยละ 100 ภายในเดือน ก.ย. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ร้อยละ*	25	50	100	-	*ผมต.*			
	1.5.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามข้อ 1.5.2 ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1) เป้าหมาย รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM	กฟส.บางคล้า	ครั้ง	3	3	3	3	ผกป.			
	1.5.4 วิเคราะห์ระบบจำหน่ายแรงต่ำด้วย OPSA on GIS ภายในวันที่ 15 ธ.ค. 2567 เพื่อใช้จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำในปี 2568 ต่อไป เป้าหมาย วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน เดือน ธ.ค. 2567 จำนวน 1 ครั้ง	กฟก.2	ครั้ง	-	-	-	1	กวว.(ก2)			
แผนงานที่ 2 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม, เขตอุตสาหกรรม, สวนอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้	**2.2 ตรวจสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควี และระบบจำหน่าย 22/33 เควี (Patrol) และดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้า (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมด้วยโปรแกรมMobile job Management (MJM)** - ระบบสายส่ง ทุกวงจร ไตรมาสละ 1 ครั้ง - ระบบจำหน่าย 22/33 เควี ทุกวงจร 6 เดือน/ครั้ง 2.2.1 ตรวจสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 115 เควี และระบบจำหน่าย 22/33 เควีด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) เป้าหมาย - ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	 กฟส.บางคล้า กฟส.บางคล้า	 ร้อยละ ครั้ง	 100 1	 100 1	 100 1	 100 1	 ผกป. ผกป.			

	2.2.2 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด)											
	<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟส.บางคล้า	ครั้ง	1	1	1	1	ผกป.				
	2.3 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ) ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม											
	<u>เป้าหมาย</u>											
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.บางคล้า	ร้อยละ	100	100	100	100	ผกป.				
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.บางคล้า	ครั้ง	1	1	1	1	ผกป.				
<u>แผนงานที่ 4 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า</u>	**4.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินกิจกรรมเพื่อควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance ZPM4/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2.0**											
	<u>เป้าหมาย</u>											
	- กฟฟ. จัดทำแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*-*	*-*	*-*	*ผกป.*				
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*				
	- อัตราส่วน PM/CM ไม่น้อยกว่า 2.0	*กฟส.บางคล้า*	อัตราส่วน	ไม่น้อยกว่า 2.0	ไม่น้อยกว่า 2.0	ไม่น้อยกว่า 2.0	ไม่น้อยกว่า 2.0	*ผกป.*				
	4.2 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ฝปบ.) ของ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง เฉพาะระบบจำหน่าย 22/33 เควี อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ฟีดเดอร์											
	4.2.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเพื่อลดจำนวนครั้งการทำงาน											
	ของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ฝปบ.)											
	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	-	-	-	*ผกป.*				
	- กฟฟ. จัดส่งแผนงาน เพื่อให้ กบษ.(ก2) ขออนุมัติแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*-*	*-*	*-*	*ผกป.*				

	4.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.2.1 เป้าหมาย - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงร้อยละ 50	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*				
	4.3 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาสภาพระบบไฟฟ้าที่ไม่มีการทำงานของ Circuit Breaker/Recloser หรือ วงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง											
	4.3.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาสภาพระบบไฟฟ้าที่ไม่มีการทำงานของ Curcuit Beraker/Recloser หรือวงจรที่ดีที่สุด สำหรับกฟส.ระดับ L,M,S ,กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง อย่างน้อย กฟฟ.ละ 1 ฟีดเดอร์											
	เป้าหมาย - จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	-	-	-	*ผกป.*				
	- กฟฟ. จัดส่งแผนงาน เพื่อให้ กบษ.(ก2) ขออนุมัติแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*-*	*-*	*-*	*ผกป.*				
	4.3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.3.1 เป้าหมาย - รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส - ให้ กฟส.ระดับ L/M/S, กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง ลดจำนวนครั้งการทำงาน ของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงหรือเท่ากับ 0	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*				

	ที่ได้จากการสำรวจ)4.4 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ)										
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	*กฟส.บางคล้า*	ร้อยละ	100	100	100	100	*ผกป.*			
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*			
	4.5 ตรวจสิ่งผิดปกติในระบบสายส่ง 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	*กฟส.บางคล้า*	ร้อยละ	100	100	100	100	*ผกป.*			
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*			
	4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด)										
	<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy และรายงานผลดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*			
	4.7 ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ในพื้นที่ชนแดนให้มีประสิทธิภาพ										
	4.7.1 แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงสายไฟฟ้าแรงสูง										
	<u>เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส</u>	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	1	1	1	1	กบพ.(ก2)			
	กฟก.1 จำนวน 0.00 วงจร - กม. (ไม่มีแผนงาน)										
	กฟก.2 จำนวน 137.506 วงจร - กม. (เฉพาะงานจัดซื้ออุปกรณ์)										
	กฟก.3 จำนวน 0.00 วงจร - กม. (ไม่มีแผนงาน)										
	4.7.2 แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายข้ามถนนเป็นระบบจำหน่าย UG,TAC										
	<u>เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามแผนงานกำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส</u>	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ครั้ง	1	1	1	1	กรย.(ก2)			
	กฟก.2 จำนวน 2.22 วงจร - กม. (เฉพาะงานจัดจ้าง)										
	4.7.3 แผนงานติดตั้ง TR-202 พร้อมชุด Animal Barrier										
	<u>เป้าหมาย</u> *จำนวน 4,272 ชุด*										
	กบพ.(ก2) จัดซื้ออุปกรณ์ภายในไตรมาสที่ 2/2567	*กฟก.2*	*ชุด*	-	*4,272*	-	-	*กบพ.(ก2)*			
	กฟฟ. ติดตั้งอุปกรณ์ภายในไตรมาสที่ 4/2567	*กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*	*ชุด*	-	-	-	*4,272*	*ไบ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง*			

แผนปฏิบัติการ กฟส.บางคล้า ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 เป็นองค์กรที่มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงความท้าทายของประเทศเพื่อความยั่งยืน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- GM1 ทบทวนและเพิ่มประสิทธิภาพของ Grid Modernization และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของ EV, RE และ ESS

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เพิ่มประสิทธิผลในการลงทุนตามแผน 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) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใ
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายของสายงานภาคกลางและใ

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	3. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำ	รวม
<u>แผนงานที่ 1 ควบคุมดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำของสายงาน</u>	**1.2 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการใน MJM**										
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส										
	- กฟฟ. จัดทำแผนงาน ภายในเดือน ม.ค. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*-*	*-*	*-*	*ผกป.*			
	- กฟฟ. ดำเนินการตามแผนงาน และ กบษ.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*1*	*1*	*1*	*ผกป.*			
	1.3 พิจารณาจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ										
	1.3.1 จัดทำแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ										
	<u>เป้าหมาย</u> จัดทำแผนภายใน เดือนก.พ. 2567	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	-	-	-	*ผกป.*			
	1.3.2 ติดตามการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากข้อ 1.3.1										
	<u>เป้าหมาย</u> สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*			

	1.4 งานตรวจสอบ/บำรุงรักษาหม้อแปลง กฟภ. ตามวาระ											
	1.4.1 หม้อแปลง 3 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง)											
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	เครื่อง	1,448	2,172	2,896	724	กบษ.(ก2)				
	กฟก.2 จำนวน 7,240 เครื่อง											
	- พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*-*	*-*	*-*	*ผกป.*				
	- ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*1*	*1*	*1*	*ผกป.*				
	1.4.2 หม้อแปลง 1 เฟส (ร้อยละ 33.33 ของหม้อแปลงติดตั้ง)											
	<u>เป้าหมาย</u> สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	เครื่อง	512	768	1,024	256	กบษ.(ก2)				
	กฟก.2 จำนวน 2,560 เครื่อง											
	พิจารณาคัดเลือกจัดทำแผนงานใน BISME ภายในเดือน ม.ค. 2567	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*-*	*-*	*-*	*ผกป.*				
	ดำเนินการตามแผนงานร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนดและรายงานผลทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	*ครั้ง*	*1*	*1*	*1*	*1*	*ผกป.*				
	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามข้อมูลจากโปรแกรม VOC / Vcare											
	<u>เป้าหมาย</u>											
	- รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนจากโปรแกรม VOC / Vcare ทุกไตรมาส	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*				
	- วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข / ปิดงานได้ครบถ้วน ร้อยละ 100	*กฟส.บางคล้า*	ครั้ง	1	1	1	1	*ผกป.*				

แผนปฏิบัติการ กฟส.บางคล้า ประจำปี 2567

มุมมอง : Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- HCM1 People พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง (Reskill) และยกระดับสมรรถนะ

(Upskill) ของบุคลากร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency และมีส่วนร่วม

ในการพัฒนา Use Case (100%)

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- 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

(รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลัก

และกระบวนการสนับสนุน

(รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

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
<u>แผนงานที่ 1</u> **แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน**	**1.1 คณะทำงานการจัดการความรู้ ของสายงานภาคกลางและใต้ และ กฟข. เข้าร่วมรับฟังการประชุมชี้แจงแผนปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของ กฟภ.** 1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ <u>เป้าหมาย จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567</u> *- แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ระดับกอง/กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. (L, M, S) โดยให้ ผจก.กฟย. (XS) ร่วมเป็นคณะทำงานในการ*	กฟก.2 *กฟส.บางคล้า*	ครั้ง ครั้ง	1 (เดือนมกราคม) 1 (เดือนมกราคม)	-	-	-	คณะทำงานฯ กสข.(n2) *คณะทำงานฯ*			
	1.2 คัดเลือกคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่สอดคล้องกับหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่ระบุใน Knowledge Landscape และวิเคราะห์จุดที่ต้องควบคุมระมัดระวังหรือจุดสำคัญ / วิกฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของรายได้ ปี 2566 <u>เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 2/2567</u> *1.2.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการคัดเลือกหัวข้อที่จัดทำองค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน (จัดทำองค์ความรู้ OPL, OPK, OPA หรือ Clip VDO ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมจากคู่มือการปฏิบัติงาน) และจัดส่งผลการคัดเลือกแก่ ผพค.กสข.(n2)* *1.2.3 ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการคัดเลือกองค์ความรู้ (Explicit Knowledge) จากพนักงานเกษียณ/ใกล้เกษียณอายุราชการ/ผู้เชี่ยวชาญในสายงานของหน่วยงาน และจัดส่งผลการ*	กฟส.บางคล้า กฟส.บางคล้า		เดือนเมษายน เดือนเมษายน				คณะทำงานฯ คณะทำงานฯ			

	1.3 จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมระมัดระวังหรือจุดสำคัญ / วิกฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ตามคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกคัดเลือก เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567										
	1.3.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน (จัดทำองค์ความรู้ OPL, OPK, OPA หรือ Clip VDO ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมจากคู่มือการปฏิบัติงาน) และจัดส่งผลการดำเนินงานแก่ ผพค.กสข.(ก2)	กฟส.บางคล้า		เดือนมิถุนายน				คณะทำงานฯ			
	1.3.3 ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ (Explicit Knowledge) จากพนักงานเกษียณ/ใกล้เกษียณอายุราชการ/ผู้เชี่ยวชาญในสายงานของหน่วยงาน และจัดส่งผลการ	กฟส.บางคล้า		เดือนมิถุนายน				คณะทำงานฯ			
	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*	กฟส.บางคล้า	องค์ความรู้	เดือนมิถุนายน	อย่างน้อย 1	-	-	คณะทำงานฯ			
	1.5 สื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมระมัดระวัง 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 ปีละ 1 ครั้ง (ไตรมาสที่ 3)*	กฟส.บางคล้า	ช่องทาง	เดือนสิงหาคม	-	อย่างน้อย 1	-	คณะทำงานฯ			