PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๗

กฟส.สนามชัยเขต

ด้านเป้าหมาย Goal

ด้านลูกค้า (Customer)

ด้านกระบวนการภายใน (Internal)

ด้านเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสนามชัยเขต

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสนามชัยเขต ปี 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 ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท) (1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 การเพิ่มรายได้และกำไรจากการดำเนินงาน	**1.1 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2**													
	เป้าหมาย ระดับ 5 (เป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)	**ใครถูกประเมิน**	**ร้อยละ**	25.00		25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	**หน่วยงานหลักคือใคร ??**			
	* ใช้ค่าเป้าหมาย ปี 2566 ในช่วงรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานธุรกิจและการตลาด													
	5.กฟฟ.ที่ ไม่ผ่านเกณฑ์ระดับ 3 ให้จัดตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องตามระเบียบงานบริการ และจัดส่ง กบล.(ก2) ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป	กฟส.สนข.	*ครั้ง*	*3*		*3*	*3*	*3*	*3*	*3*	ผบค.กฟส.สนข.			
	1.2 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา													
	เป้าหมาย ระดับ 5 (รอเป้าหมายจากสายงานสายงานธุรกิจและการตลาด)	กฟส.สนข.	**ร้อยละ**	95.00		95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	ผกป.กฟส.สนข.			
	* 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													
	กลุ่มที่ 1 รายได้จากกลุ่มธุรกิจภายใต้กำกับดูแล	กฟส.สนข.	*ร้อยละ*	*4.00*		*4.00*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	ผกป.กฟส.สนข.			
	กลุ่มที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจนอกการกำกับดูแล	กฟส.สนข.	*ร้อยละ*	*4.00*		*4.00*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	*4.00*	ผบค.กฟส.สนข.			
	1.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนการเช่าพาดสายสื่อสาร ปี 2567													
	1.4.1 ตรวจนับเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2567 ด้วยระบบ TAMS ให้ครบถ้วน													
		กฟส.สนข.	**ร้อยละ**	-	-	-	-	-		100.00	ผกป.กฟส.สนข.			
	เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาสที่ 4/2566													
	2.กฟฟ.ดึงข้อมูลจากระบบ TAMS เพื่อสร้างใบสั่งตรวจนับเสาประจำปี	กฟส.สนข.	*ระยะเวลา*	*ม.ค.*							ผกป.กฟส.สนข.			
	3.กฟฟ.ดำเนินการตรวจนับเสาตามแบบฟอร์มพร้อมรายงานผลที่ กบล.	กฟส.สนข.	*ระยะเวลา*	*ม.ค.*							ผกป.กฟส.สนข.			
	1.4.2 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้อุปกรณ์สื่อสารบนเสาไฟฟ้าของปี 2567 (รายเก่า)	กฟส.สนข.									ผกป.กฟส.สนข.			
	เป้าหมาย แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้ 100% ภายในเดือนมกราคม 2567		**ร้อยละ**	100.00		-	-	-	-	-				
	1.กฟฟ.จัดทำใบแจ้งค่าบริการพาดสายฯ และส่งให้ กบล.	กฟส.สนข.	*ระยะเวลา*	ม.ค.							ผกป.กฟส.สนข.			
	1.4.3 จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร (รายงาน RD05 รายงานสายสื่อสารที่ละเมิดติดตั้ง)													
			ครั้ง	1.00	-	-	-	-		-				
	เป้าหมาย จัดทำแผนและกำหนดแนวทาง ภายในไตรมาสที่ 1/2567													
	2.กฟฟ.จัดทำแผนการตรวจสอบ และรายงานให้ กบล.(ก2)	กฟส.สนข.	*ระยะเวลา*	*ก.พ.*							ผกป.กฟส.สนข.			
	1.4.4 ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน ข้อ 1.4.3													
	เป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงาน ภายในไตรมาสที่ 3/2567		**ร้อยละ**	-	100.00	50.00	100.00	100.00		-				
	1. กฟฟ. ตรวจสอบเส้นทางละเมิดสายสื่อสาร ตามแผนงาน และรายงานผลให้ กบล.(ก2) ทราบตามช่องทางที่กำหนด	กฟส.สนข.									ผกป.กฟส.สนข.			
	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	กฟส.สนข.	**ร้อยละ**	-	100.00	-	100.00	100.00		100.00	ผกป.กฟส.สนข.			

	1.กฟฟ.แจ้งความและแจ้งค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทฯ และจัดเก็บข้อมูลหลักฐานเพื่อดำเนินการด้านกฎหมายให้ครบถ้วน และรายงานผลผ่าน googlesheet ที่ กบส.กำหนด													
	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.สนช.	ครั้ง	3.00	-	3.00		3.00		3.00	ผมต.กฟส.สนช.			
	1.6 จัดทำรายงานสรุปการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟลดลง ตั้งแต่ 50% ขึ้นไป													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ตรวจสอบมิเตอร์)													
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟส.สนช.	ครั้ง	3.00	-	3.00		3.00		3.00	ผมต.กฟส.สนช.			
	1.7 จัดทำรายงานการตรวจสอบหน่วยมิเตอร์ไฟสาธารณะและไฟทางหลวงกรณีศูนย์หน่วย หากพบมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ชำรุดให้เร่งดำเนินการสับเปลี่ยนและพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วน													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ไฟสาธารณะ)													
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟส.สนช.	ครั้ง	3.00	-	3.00		3.00		3.00	ผมต.กฟส.สนช.			
	1.8 ปรับปรุงแผนการอ่านหน่วยรายย่อย (MRM) โดยพิจารณาจากรายได้และปริมาณผู้ใช้ไฟในแต่ละสายการจดหน่วย (ปรับ Portion A B C ให้มีรายได้รวมจากมากไปหาน้อย)													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ จดหน่วยและประมวลผลบิล)													
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไปหลังสิ้นโครมาส	กฟส.สนช.	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00	ผบค.กฟส.สนช.			
	1.9 ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการสับเปลี่ยนมิเตอรกรณีชำรุดละเมิด													
	ที่ไม่พบการเฉลี่ย/ปรับปรุงหน่วย													
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป													
	1. กบฟ.จัดทำรายงานผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีการสับเปลี่ยนมิเตอรกรณีชำรุดละเมิดที่ไม่พบการเฉลี่ย/ปรับปรุงหน่วย ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป	กฟส.สนช.	ครั้ง	3.00		3.00		3.00		3.00	ผมต.กฟส.สนช.			
	2. กฟฟ.ชี้แจงผลการตรวจสอบพร้อมรายงานให้ กบฟ.ภายในสิ้นเดือน													
แผนงานที่ 2 การบริหารค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	**2.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (CPI-X)**													
	2.1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานส่วนภูมิภาค													
	เป้าหมาย คะแนนประเมินไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัด ระดับ 4													
		กฟส.สนช.		* ระหว่างรอเป้าหมาย ปี 2567 จากสายงานบัญชี ให้ใช้เกณฑ์ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร							ผบค.กฟส.สนช. ผมต.กฟส.สนช. ผสน.กฟส.สนช. ผกป.กฟส.สนช. กฟส.หกบ.			
	2.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการที่ ผวก. อนุมัติ													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งบประมาณ)													
	เป้าหมาย ไม่เกินกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	กฟส.สนช.	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ผบค.กฟส.สนช.			
											ผมต.กฟส.สนช.			
											ผสน.กฟส.สนช.			
											ผกป.กฟส.สนช.			
											กฟส.หกบ.			
	2.4.3 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน PS													
	เป้าหมาย ระดับ 5													
		กฟส.สนช.	บาท	กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กด							ผกป.กฟส.สนช.			
	2.4.4 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ระบบงาน WMS													
	เป้าหมาย ระดับ 5													
		กฟส.สนช.	บาท	กำหนดค่าเป้าหมายโดยคณะทำงาน สายงาน กด							ผกป.กฟส.สนช.			
											ผมต.กฟส.สนช.			
	3.2 เร่งรัดจัดเก็บลูกหนี้จากการให้เช่าหรือใช้ทรัพย์สินพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม ก่อนปี 2567 ที่ยังค้างชำระให้ได้ 100%													
		กฟส.สนช.	ร้อยละ	20.00		40.00		70.00		100.00	ผกป.กฟส.สนช.			
	เป้าหมาย 100%													
	3.3 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้เอกชน ให้มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด													
		กฟส.สนช.	ครั้ง	3.00		3.00		3.00		3.00	ผบค.กฟส.สนช.			

	3.3.1 เอกชนรายใหญ่ : ติดตามให้มีการชำระเงินภายในสิ้นเดือนของเดือนที่ครบกำหนด หากมีค้างชำระเกินสิ้นเดือน กฟฟ.ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย													
	3.3.2 เอกชนรายย่อย : ต้องไม่มีบิลค้างชำระ 3 บิลขึ้นไป หากมีค้างชำระต้องอยู่ในสถานะ งดจ่ายไฟ/ผ่อนชำระเท่านั้น หากอยู่ในสถานะยังไม่ได้ดำเนินการใด ๆ ต้องชี้แจงเหตุผลได้ทุกราย													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)													
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป													
	1. กบฟ.รายงานผลพร้อมชี้น BI ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป													
	2. กฟฟ.ชี้แจงผลการตรวจสอบพร้อมรายงานให้ กบฟ.ภายในสิ้นเดือนถัดไป													
	3.4 ติดตามการชำระเงินลูกหนี้ราชการ ที่ กฟข. รับผิดชอบ ที่มีอายุตั้งแต่ 180 วันขึ้นไป													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ ลูกหนี้)													
	เป้าหมาย รายงานผลภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป													
	กฟฟ.มีการติดตามและต้องได้รับหนังสือตอบกลับจากหน่วยงานทุกราย และรายงานผลให้ ผบน.กบฟ.(ก2) ผ่าน googlesheets	กฟส.สนข.	*ครั้ง*	*อย่างน้อย 1*		*อย่างน้อย 1*		*อย่างน้อย 1*		*อย่างน้อย 1*	ผบค.กฟส.สนข.			
	3.5 เร่งรัดปิดงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินและการรับรู้รายได้													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ งานระหว่างก่อสร้าง)													
	3.5.1 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นก่อน**ปีปัจจุบัน**													
	3.5.1.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2													
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 100% ของมูลค่างาน	กฟส.สนข.	ร้อยละ	25.00		50.00		75.00		100.00	ผกป.กฟส.สนข.			
											ผสน.กฟส.สนข.			
	3.5.1.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)													
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 60% ของมูลค่างาน	กฟส.สนข.	ร้อยละ	15.00		30.00		45.00		60.00	ผกป.กฟส.สนข.			
											ผสน.กฟส.สนข.			
	3.5.2 งานก่อสร้างที่เกิดขึ้นใน**ปีปัจจุบัน** (งานที่เกิดในไตรมาส 1-2)													
	3.5.2.1 งบผู้ใช้ไฟ (C) ไม่รวมงาน C02.2													
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 60% ของมูลค่างาน	กฟส.สนข.	ร้อยละ	15.00		30.00		45.00		60.00	ผกป.กฟส.สนข.			
											ผสน.กฟส.สนข.			
	3.5.2.2 งบลงทุน (I) และงบโครงการ (P)													
	เป้าหมาย ปิดงานก่อสร้าง 50% ของมูลค่างาน	กฟส.สนข.	ร้อยละ	12.50		25.00		37.50		50.00	ผกป.กฟส.สนข.			
											ผสน.กฟส.สนข.			
	3.5.3 งานก่อสร้างงบผู้ใช้ไฟ ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)													
	เป้าหมาย เร่งรัดปิดงานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า งาน C02.2 ที่รับชำระเงินจากผู้ขึ้นไฟก่อนเดือนมิถุนายน 2567(เมการคม-พฤษภาคม 2567) ให้ครบถ้วนทุกงาน	กฟส.สนข.	ร้อยละ	25.00		50.00		75.00		100.00	ผกป.กฟส.สนข.			
											ผสน.กฟส.สนข.			
แผนงานที่ 4 ลดความเสี่ยงขององค์กรและพนักงาน	**4.1 ควบคุมและตรวจสอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่ ให้ครบถ้วนทุกราย**													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า)													
	เป้าหมาย ครบถ้วน 100%	กฟส.สนข.	ร้อยละ	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ผบค.กฟส.สนข.			
	4.2 ควบคุมและตรวจสอบหลักประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟประเภทเอกชน - รายใหญ่ ให้ครบถ้วนทุกราย													
		กฟส.สนข.	ร้อยละ	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ผบค.กฟส.สนข.			
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ เงินประกัน)													
	เป้าหมาย ครบถ้วน 100%													
	4.3 ประชาสัมพันธ์เพื่อลดจำนวนผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน													
	เป้าหมาย มีการดำเนินกิจกรรม													
	3. กฟฟ.ทุกแห่ง ประชาสัมพันธ์ลื่อที่ กสข. จัดทำ กดส. รายงานผลการดำเนินกิจกรรมในข้อ 3 ของ ทุก กฟฟ.	กฟส.สนข.	*ร้อยละ*					*100.00*			ผสน.กฟส.สนข. ผบค.กฟส.สนข.			
แผนงานที่ 6 : การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางนำเสนอผ่านระบบสารสนเทศ	***6.1 จัดทำงบกำไรขาดทุน พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ขึ้นระบบสารสนเทศ***													
	(โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน)													
	เป้าหมาย มีผลการวิเคราะห์งบกำไรขาดทุนครบถ้วนทุกการไฟฟ้า	กฟส.สนข.	*ครั้ง*	*3.00*		*3.00*	*100.00*	*3.00*	*100.00*	*3.00*	ผสน.กฟส.สนข.			
	เป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ 30 ของเดือนถัดไป													

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสนามชัยเขต ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจริยะ
(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง
ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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 ที่ปิดให้บริการ
เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ระดับ 42.5

- ร้อยละ 100

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

- ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณเหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส							12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	**1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ** มาตรฐานด้านการให้บริการ | วิธีวัด | ระยะเวลาดำเนินการ กรณีไม่จะต้องการขยายเขตประปา..วุ่งลงบ.ทำการ เช่นที่ปักเสา | เขตชุมชน, นิคมฯ,ตลาด | 1 วันทำการ นอกเขตชุมชน | 3 วันทำการ กรณีต้องมีการขยายเขตประปาประกอบกำหนดเช่นที่ปักเสา **ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร** | เขตชุมชน | 10 วันทำการ **เป้าหมาย** - ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 *- กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลและติดตามควบคุมการลงข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผ่าน Dashboard ของขัญมหาดไทย ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน* *- กบล. ติดตามและสรุปรายงานผล ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน* - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝง.ภ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.สนช.	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.กฟส.สนช.			
	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 **เป้าหมาย** - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กฟส.สนช.	ร้อยละ	30	30	30	30	30	30	10	คณะทำงาน GECC กฟส.สนช.			

แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	**2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้** 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ แบบแป้นกด (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. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์ การประเมินฯ 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 - กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟส.สนข.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	ผบค.กฟส.สนข.			
	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 ฝง.ภ.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.สนข.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	ผบค.กฟส.สนข.			
<u>แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐาน</u>ข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	**3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง** 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขอบขายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - <u>ฐ</u>านข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง *ภายในเดือน ม.ค. 2567* *- กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ* *ให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567*	กฟส.สนข.	ร้อยละ	100	25	-	-	-	-	-	ผกป.กฟส.สนข. ผมต.กฟส.สนข.			
	3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - <u>ฐ</u>านข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - <u>ฐ</u>านข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA *ภายในเดือน ม.ค. 2567* *- กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ* *ให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567*	กฟส.สนข.	ร้อยละ	100	25	-	-	-	-	-	ผกป.กฟส.สนข. ผมต.กฟส.สนข.			
	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอบขายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กฟส.สนข.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	ผบค.กฟส.สนข.			
	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 - กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม	กฟส.สนข.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	ผมต.กฟส.สนข.			

	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5)</u> (1) กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟก.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 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ <u>หมายเหตุ</u> : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ฝลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.สนข.	ร้อยละ	100							พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) กฟส.สนข.			

<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.สนซ.	**ร้อยละ**	100	100	100	100	100	100	100	ผบค.กฟส.สนซ.			
	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.สนซ.	**ร้อยละ**	100	100	100	100	100	100	100	ผบค.กฟส.สนซ.			

	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.สนข.	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1	ผบค.กฟส.สนข.			

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสนามชัยเขต ประจำปี 2567

มุมมอง : Internal Process

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**	**7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)**
- CB1 Core Business: การบูรณาการในการสร้างประโยชน์ทางธุรกิจ ส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยบริหารจัดการจากศูนย์ T3CC	- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานภาคกลางและใต้	- ระดับ 5
	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรมของสายงานภาคกลางและใต้	- ระดับ 5
	- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้	- 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 ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	12. หน่วยงานหลัก
<u>แผนงานที่ 1 ควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบ</u> (Loss) ของ กฟก.2	**1.2 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Technical Loss จำนวน 10 มาตรการ ของ กฟภ.**										
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.สนช.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	ผกป.
	- ประชุมติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือน	กฟส.สนช.	ครั้ง	3		3		3		3	ผกป.
	1.3 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้าน Non Technical Loss จำนวน 8 มาตรการ ของ กฟภ.										
	<u>เป้าหมาย</u>								100		
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.สนช.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	ผมต.
	- ประชุมติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือน	กฟส.สนช.	ครั้ง	3		3		3		3	ผมต.
	1.4 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses										
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟส.สนช.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	ผมต.
	- วิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไข/ปิดงานได้ ครบถ้วน ร้อยละ 100	กฟส.สนช.	ครั้ง	3		3		3		3	ผมต.
	1.5 การปรับปรุงหม้อแปลงและระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ตามผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม OPSA on GIS (ไตรมาสที่ 4/2566)										

	1.5.1 ตรวจสอบ, จัดทำแผนงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ จัดลำดับความสำคัญของแผนงานปรับปรุงฯ จัดทำงบประมาณ, แผนความต้องการพัสดุ และแผนงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำโดยพิจารณาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%										
	เป้าหมาย - ผลการดำเนินงาน	กฟส.สนช.	ร้อยละ	30		80		100		-	ผมต. , ผกป.
	ไตรมาส 1 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 30 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข ไตรมาส 2 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข ไตรมาส 3 อนุมัติงบประมาณร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ต้องแก้ไข										
	- ตรวจสอบข้อมูลโหลดที่ได้จาก OPSA on GIS ให้ตรงกับสภาพหน้างานจริง, วัดโหลดหม้อแปลงโดยเปิดใบสั่งงาน ZPM4 ใน SAP และบันทึกผลการตรวจสอบลงในระบบ PSIM ภายในเดือน ม.ค. 2567	กฟส.สนช.	ครั้ง	1		-	-	-	-	-	ผมต.
	- จัดทำแผนสำรวจประมาณการและขออนุมัติงบประมาณ สะสม 50% ภายในเดือน ก.พ. 2567 และ สะสม 100% ภายในเดือน มี.ค. 2567	กฟส.ทกบ.	ร้อยละ	100		-	-	-	-	-	กฟส.ทกบ.
	- จัดทำแผนสำรวจประมาณการและขออนุมัติงบประมาณ สะสม 30% ภายในเดือน มี.ค. 2567, สะสม 80% ภายในเดือน พ.ค. 2567, สะสม 100% ภายในเดือน มิ.ย. 2567	กฟส.สนช.	ร้อยละ	30		100		-	-	-	ผกป.
	1.5.2 ผลดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อแก้ไขปัญหาหม้อแปลงที่เกิดปัญหาแรงดันตก และ/หรือ Loading มากกว่า 100%										
	เป้าหมาย ผลการดำเนินงาน (D1-F4)	กฟส.สนช.	ร้อยละ	10		50		80		100	ผกป.
	ไตรมาส 1 ร้อยละ 10 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 2 ร้อยละ 50 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ไตรมาส 3 ร้อยละ 80 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ต.ค. - พ.ย. 2567 ร้อยละ 100 ของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ										
	- ร้อยละ 100 ภายในเดือน เม.ย. 2567	กฟส.ทกบ.	ร้อยละ	-		100	-	-	-	-	ผกป.
	- ผลสะสม ร้อยละ 25 ภายในเดือน มี.ค. 2567, สะสม ร้อยละ 50 ภายในเดือน มิ.ย. 2567, สะสม ร้อยละ 100 ภายในเดือน ก.ย. 2567	กฟส.สนช.	ร้อยละ	25		50		100		-	ผกป.
	1.5.3 รายงานผลการก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ ตามข้อ 1.5.2 ในระบบ PSIM (c2psim.pea.co.th) (สถานะ D1)										
	เป้าหมาย รายงานผลเดือนละครั้ง ในระบบ PSIM	กฟส.สนช.	ครั้ง	3		3		3		3	ผกป.

<u>แผนงานที่ 4 ควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่าย ในการ</u> บำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance Corrective Maintenance) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้า	4.1 จัดทำแผนงาน และดำเนินกิจกรรมเพื่อควบคุมสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance ZPM4/(ZOM1+ZPM2)) ที่เพิ่มขึ้นของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2.0 <u>เป้าหมาย</u> - อัตราส่วน PM/CM ไม่น้อยกว่า 2.0	กฟส.สนซ.	อัตราส่วน	>= 2.0	>= 2.0	>= 2.0	>= 2.0	>= 2.0	>= 2.0	>= 2.0	ผกป.	

	4.2 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ฝปบ.) ของ กฟส.สนช. เฉพาะระบบจำหน่าย 22/33 เควี อย่างน้อย กฟฟ. ละ 1 ฟีดเดอร์										
	4.2.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเพื่อลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ที่ส่งผลกระทบต่อค่า SAIFI สูง ปี 2566 (กำหนดโดย ฝปบ.)										
	เป้าหมาย - จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567										
	- จัดส่งแผนงาน เพื่อให้ กบษ.(ก2) ขออนุมัติแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567	กฟส.สนช.	ครั้ง	1		-		-		-	ผกป.
	4.2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.2.1										
	เป้าหมาย										
	- ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงร้อยละ 50	กฟส.สนช.	ร้อยละ	<50	<50	<50	<50	<50	<50	<50	ผกป.
	4.3 ดำเนินแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาสภาพระบบไฟฟ้าที่ไม่มีการทำงานของ Circuit Breaker/Recloser หรือ วงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.สนช.										
	4.3.1 จัดทำแผนงาน/กิจกรรม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อรักษาสภาพระบบไฟฟ้าที่ไม่มีการทำงานของ Curcuit Beraker/Recloser หรือวงจรที่ดีที่สุด สำหรับ กฟส.ระดับ L,M,S ,กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ทุกแห่ง อย่างน้อย กฟฟ.ละ 1 ฟีดเดอร์										
	เป้าหมาย - จัดทำแผนงานภายใน เดือน ก.พ. 2567	กฟส.สนช.	ครั้ง	1		-		-		-	ผกป.
	- กฟส.สนช. จัดส่งแผนงาน เพื่อให้ กบษ.(ก2) ขออนุมัติแผนงานภายในเดือน ก.พ. 2567	กฟส.สนช.	ครั้ง	1		-		-		-	ผกป.
	4.3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานในข้อ 4.3.1										
	เป้าหมาย										
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.สนช.	ครั้ง	1		1	1	1	1	1	ผกป.
	- ลดจำนวนครั้งการทำงานของ Circuit Breaker หรือ Recloser ให้ลดลงหรือเท่ากับ 0	กฟส.สนช.	ครั้ง	0		0		0		0	ผกป.

	4.4 ตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าได้ตามแผนงานของ กฟข. (ตามระยะทางต้นไม้ที่ได้จากการสำรวจ)										
	เป้าหมาย										
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.สนข.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	ผกป.
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.สนข.	ครั้ง	1		1	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										
	เป้าหมาย										
	- ดำเนินการครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามแผนงานที่กำหนด	กฟส.สนข.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	ผกป.
	- รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟส.สนข.	ครั้ง	1		1	1	1	1	1	ผกป.
	4.6 ดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบสายส่งไฟฟ้าโดยตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ด้วยโปรแกรม Mobile job Management (MJM) (ตามระยะเวลาที่คู่มือ Maintenance Policy กำหนด)										
	เป้าหมาย										
	- ดำเนินการแก้ไขตาม Maintenance Policy	กฟส.สนข.	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1	ผกป.
	- และรายงานผลดำเนินการแก้ไขสิ่งผิดปกติทุกไตรมาส	กฟส.สนข.									ผปบ.

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสนามชัยเขต 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
- ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผล
ของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด
• จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
(Key and Support Processes) ที่มีการใช้ขององค์ความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุง
การปฏิบัติงานร่วมกันการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างความตระหนักด้านความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)
- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลัก
และกระบวนการสนับสนุน
(รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

- ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการหลัก
และกระบวนการสนับสนุน
(รอค่าเป้าหมายจากสายงานฯ บก)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณเหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส					12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4			(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
แผนงานที่ 1 แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการ **ความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน**	**1.1 คณะทำงานการจัดการความรู้ ของสายงานภาคกลางและใต้ และ กฟข. เข้าร่วมรับฟัง** **การประชุมชี้แจงแผนปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของ กฟภ.** 1.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ เป้าหมาย จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567 *- แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ กฟก.2* *- แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ระดับกอง/กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. (L, M, S) โดยให้ ผจก.กฟข. (XS) ร่วมเป็นคณะทำงานในการไฟฟ้าต้นสังกัด*	กฟส.สนช.	ครั้ง	1 (เดือนมกราคม)	-	-	-	-	คณะทำงานการจัดการความรู้ กฟส.สนช.			

	1.2 คัดเลือกคู่มือปฏิบัติงาน (WM) ที่สอดคล้องกับหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญ (Critical Knowledge) ที่ระบุใน Knowledge Landscape และวิเคราะห์จุดที่ต้องควบคุม ระมัดระวังหรือจุดสำคัญ / วิกฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของรายได้ ปี 2566 เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง ภายในไตรมาสที่ 2/2567 *1.2.1 กอง ดำเนินการคัดเลือกปรับปรุงกระบวนงานหรือการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม (จัดทำองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานหรือนวัตกรรมที่ถูกคัดเลือก) และจัดส่งผลการคัดเลือกแก่ ผพค.กสช.(n2)* *1.2.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการคัดเลือกหัวข้อที่จัดทำองค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน (จัดทำองค์ความรู้ OPL, OPK, OPA หรือ Clip VDO ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมจากคู่มือการปฏิบัติงาน) และจัดส่งผลการคัดเลือกแก่ ผพค.กสช.(n2)* *1.2.3 ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการคัดเลือกองค์ความรู้ (Explicit Knowledge) จากพนักงานเกษียณ/ใกล้เกษียณอายุราชการ/ผู้เชี่ยวชาญในสายงานของหน่วยงาน และจัดส่งผลการคัดเลือกแก่ ผพค.กสช.(n2)*	กฟส.สนช.	เรื่อง	- เดือนเมษายน เดือนเมษายน เดือนเมษายน	อย่างน้อย 1	-	-	-	คณะทำงานการจัดการความรู้ กฟส.สนช.			
	1.3 จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมระมัดระวังหรือจุดสำคัญ / วิกฤต (Critical Step) หรือจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือบุคคลสำคัญ / ผู้เชี่ยวชาญ / บุคคลที่กำลังจะเกษียณ (Critical Persons) ตามคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกคัดเลือก เป้าหมาย อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ภายในไตรมาสที่ 2/2567 *1.3.1 กอง ดำเนินการปรับปรุงกระบวนงานหรือการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม (จัดทำองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงานหรือนวัตกรรมที่ถูกคัดเลือก) และจัดส่งผลการดำเนินงานแก่ ผพค.กสช.(n2)* *1.3.2 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน (จัดทำองค์ความรู้ OPL, OPK, OPA หรือ Clip VDO ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุมจากคู่มือการปฏิบัติงาน) และจัดส่งผลการดำเนินงานแก่ ผพค.กสช.(n2)* *1.3.3 ทุกกอง, กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ (Explicit Knowledge) จากพนักงานเกษียณ/ใกล้เกษียณอายุราชการ/ผู้เชี่ยวชาญในสายงานของหน่วยงาน และจัดส่งผลการดำเนินงานแก่ ผพค.กสช.(n2)*	กฟส.สนช.	องค์ความรู้	- เดือนมิถุนายน เดือนมิถุนายน เดือนมิถุนายน	อย่างน้อย 1	-	-	-	คณะทำงานการจัดการความรู้ กฟส.สนช.			
	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.สนช.	องค์ความรู้	เดือนมิถุนายน	อย่างน้อย 1	-	-	-	คณะทำงานการจัดการความรู้ กฟส.สนช.			
	1.5 สื่อสาร แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดที่ต้องควบคุม ระมัดระวัง 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.สนช.	ช่องทาง	- เดือนสิงหาคม	-	-	อย่างน้อย 1		-	คณะทำงานการจัดการความรู้ กฟส.สนช.			
แผนงานหลักที่ 2 แผนงานพัฒนาบุคลากรในงาน **ด้านนวัตกรรมเพื่อไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน**	**2.1 คณะทำงานวิจัย พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม ของสายงานฯ และ กฟข. ร่วมกัน จัดทำแผนการดำเนินงานด้านนวัตกรรม ประจำปี 2567 และกำหนดกิจกรรมส่งเสริมฯ** 2.1.1 แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมอย่างน้อย 1 กิจกรรม เช่น จัดประกวด, จัดอบรม, แลกเปลี่ยนความคิด เป็นต้น เพื่อพัฒนาความสามารถและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และการจัดการงานนวัตกรรม เป้าหมาย จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาสที่ 1/2567 *2.1.1.2 แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินกิจกรรมด้านนวัตกรรม ระดับกอง/กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส., กฟข. (L, M, S, XS)*	กฟส.สนช.	กิจกรรม	อย่างน้อย 1 เดือนมกราคม	-	-	-	-	-	คณะทำงานดำเนินกิจกรรมด้านนวัตกรรม กฟส.สนช.			