

แผนปฏิบัติการประจำปี 2566 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ด้านเป้าหมาย (Goal)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม
โดยมีทุนมนุษย์เป็นแกนขับเคลื่อนสำคัญ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
มุมมอง Goal (Finance Social Environment: FSE)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
1.อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (R
2. การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (CPI-X)

4. เป้าหมาย
ร้อยละ 3.39
33,691 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
1.การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
ของสายงาน (ส่วนกลาง)
2.การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
ของสายงาน(ส่วนภูมิภาค)

7. เป้าหมาย
ร้อยละ 96

รค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน	รวม (ล้านบาท)	
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4				
เกณฑ์ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค															
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟช. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2566 ตามเกณฑ์ กฟผ. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ.ระดับ 5 จุดรวมงานเขียนบท ระดับ 5 ไม่เกิน ล้านบาท ของงบประมาณสะสม - กฟส.สวรบุรี (ใช้ค่าเป้าหมายเดิม ปี 2565 ตามอนุมัติ ผวก.กบป.(ท.)102/2565 ลงวันที่ 14 มี.ค.65)	กฟส.สคบ	ทุกไตรมาส		รค่าเป้าหมายจาก กบป.							ผบง.			
2. แผนการบริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุม ได้ 7 ประเภท (ส่วนภูมิภาค)	2.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2566 เป้าหมาย ตามข้อสั่งการของ ผวก. 2566 จุดรวมงานเขียนบท ระดับ 5 ไม่เกินร้อยละ ของงบประมาณสะสม - กฟส.สวรบุรี ปี 2566 ไม่มีกำหนด ร้อยละ การบริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท	กฟส.สคบ	ทุกไตรมาส		รค่าเป้าหมายจาก กบป.							ผกป. ผบง.			
เกณฑ์วัดการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของ รองผู้อำนวยการไฟฟ้าภาค 1															
3. งานประมวลผลความสามารถในการบริหาร แผนการลงทุน	3.1 ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี บริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2566 เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามบันทึกข้อตกลงรณก.(ก1) เห็นชอบ ลว. 28 ก.พ.65 ใช้ค่าเป้าหมายเดิม ตามหนังสือที่ กจก.(ก1)(ลง.)463/2565 ลว. 28 ก.พ.65 จุดรวมงานเขียนบท ร้อยละ 100 ของเป้าหมายเบิกจ่าย - กฟส.สวรบุรี	กฟส.สคบ	ทุกไตรมาส	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100					ผบง.			
	3.2 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน บริหารแผนการเบิกจ่ายงบลงทุน (งบ P และงบ I) และงบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน ประจำปี 2566 เป้าหมาย ร้อยละ 100 ตามบันทึกข้อตกลงรณก.(ก1) เห็นชอบ ลว.28 ก.พ.65 ใช้ค่าเป้าหมายเดิม ตามหนังสือที่ กจก.(ก1)(ลง.)463/2565 ลว. 28 ก.พ.65 จุดรวมงานเขียนบท ร้อยละ 100 ของเป้าหมายเบิกจ่าย - กฟส.สวรบุรี	กฟส.สคบ	ทุกไตรมาส	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100					ผบง.			
4.ร้อยละหนี้ค่าไฟฟ้า เอกชนรายย่อย และ เอกชนรายใหญ่ ค้างชำระลดลง เปรียบเทียบกับ 2565	4.1 เร่งรัด และติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ของผู้ใช้ไฟฟ้า เอกชนรายย่อย และเอกชนรายใหญ่ ของปี 2566 เปรียบเทียบกับ 2565 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย มูลค่านี้นี้ค่าไฟฟ้าฯ ค้างชำระเกินกำหนด ลดลง ร้อยละ 15 เปรียบเทียบกับ สิ้นปี 2565 น.3 มูลค่านี้นี้ค่าไฟฟ้าฯ ค้างชำระเกินกำหนด ลดลง ร้อยละ 15 ใช้ค่าเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลง รณก.(ก1) ปี 2565 - กฟส.สวรบุรี	กฟส.สคบ	ทุกไตรมาส	รค่าเป้าหมาย								ผบง.			
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์															
5. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ไม่มีรวมกรณีต่างๆ ดังนี้ 1.งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่ 2.งานหมู่บ้านที่ดินจัดสรร 3.งานทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ (C02.2) 4.งานที่อยู่ในสถานะยกเลิกงาน (E2) 5.งานที่อยู่ในสถานะหยุดงานชั่วคราวจาก กฟผ. (C4) 6.งานที่อยู่ในสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ใช้ไฟ (C5) 7.งานที่อยู่ในสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6) 8.งานที่มีประเภทงาน 00, 60, 61, 62, 70, 99 ระดับ 5 - ร้อยละ 70 ระดับ 4 - ร้อยละ 65 ระดับ 3 - ร้อยละ 60 ระดับ 2 - ร้อยละ 55 ระดับ 1 - ร้อยละ 50 ระดับ 5 - ร้อยละ 70 ระดับ 4 - ร้อยละ 65 ระดับ 3 - ร้อยละ 60 ระดับ 2 - ร้อยละ 55	5.1 การปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ปี 2566 เป้าหมาย ระดับ 5 ปรับปรุงตามค่าเกณฑ์ใหม่ตาม กคค.1(บม2)ป(จ.)358/2565 1. การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ งานที่มีมูลค่าน้อยกว่า 500,000 บาท จุดรวมงานเขียนบท ร้อยละ 70 - กฟส.สวรบุรี	กฟส.สคบ	ทุกไตรมาส	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70					ผกป.,ผบง.			
	2. การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ งานที่มีมูลค่าระหว่าง 500,000 - 4,999,999 บาท จุดรวมงานเขียนบท ร้อยละ 70		ทุกไตรมาส									ผกป.,ผบง.			

ระดับ 1 - ร้อยละ 50	- กฟล.สรวรคบุรี	กฟล.สคบ		ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70							
ระดับ 5 - ร้อยละ 80	3. การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ งานที่มีมูลค่าระหว่าง 5,000,000 - 49,999,999 บาท	กฟล.สคบ	ทุกไตรมาส	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80				ผลป.ทบง.			
ระดับ 4 - ร้อยละ 70														
ระดับ 3 - ร้อยละ 60														
ระดับ 2 - ร้อยละ 50														
ระดับ 1 - ร้อยละ 40	จุดรวมงานชัยนาท ร้อยละ 80													
	- กฟล.สรวรคบุรี													
ระดับ 5 - ร้อยละ 100	4. การปิดบัญชีงานระหว่างก่อสร้างเข้าเป็นทรัพย์สิน ทุกงบ ทุกโครงการ งานที่มีมูลค่าตั้งแต่ 50,000,000 บาท ขึ้นไป	กฟล.สคบ	ทุกไตรมาส	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100				ผลป.ทบง.			
ระดับ 4 - ร้อยละ 90														
ระดับ 3 - ร้อยละ 80														
ระดับ 2 - ร้อยละ 70														
ระดับ 1 - ร้อยละ 60	จุดรวมงานชัยนาท ร้อยละ 100													
	- กฟล.สรวรคบุรี													
เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จของการให้บริการธุรกิจเสริมรายหน่วยงานประจำปี 2566														
6.ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม	6.1 ประเมินความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม เป้าหมาย รอคำเป้าหมายจาก กฟภ.* จุดรวมงานนครสวรรค์ รอคำเป้าหมาย กฟภ. (ปี 2565 57.15 ล้านบาท) ค่าเป้าหมายเดิม ปี2565 ตาม อนุมัติ ผวก. กสส.(ทอ.)646/2565 ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2565 - กฟล.สรวรคบุรี	กฟล.สคบ	ทุกไตรมาส									ผลป.ทบง.		
7.ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ตรงกับกำไร ไม่ได้กำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน	7.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ตรงกับกำไร ที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย รอคำเป้าหมายจาก กฟภ.* จุดรวมงานนครสวรรค์ รอคำเป้าหมาย กฟภ. (ปี 2565 ร้อยละ 25) - กฟล.สรวรคบุรี ค่าเป้าหมายเดิม ปี2565 ตาม อนุมัติ ผวก. กสส.(ทอ.)646/2565 ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2565	กฟล.สคบ	ทุกไตรมาส	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25	ร้อยละ 25					ผลป.ทบง.		
8.ประสิทธิภาพของการปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	8.1การปิดใบสั่งงานของใบสั่งงาน WMS สำหรับงานการให้บริการธุรกิจเสริม งานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา เป้าหมาย รอคำเป้าหมายจาก กฟภ.* จุดรวมงานนครสวรรค์ รอคำเป้าหมาย กฟภ. (ปี 2565 ร้อยละ 95) - กฟล.สรวรคบุรี ค่าเป้าหมายเดิม ปี2565 ตาม อนุมัติ ผวก. กสส.(ทอ.)646/2565 ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2565	กฟล.สคบ	ทุกไตรมาส	ร้อยละ 95	ร้อยละ 95	ร้อยละ 95	ร้อยละ 95					ผลป.ทบง.		

ด้านลูกค้า (Customer)

(บททวนครั้งที่ 1) สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

1. วัดอุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO 2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและ
สร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่ม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

S6 ยกกระต๊อบความพึงพอใจและความผูกพันของ
ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจกลุ่มลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - กลุ่มภาครัฐ
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่เปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ.
- สัดส่วนประเภทรการให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์
- ร้อยละของลูกค้าสำคัญ (Key Account) ติดลูกค้า High Value
- ความพึงพอใจกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.4718
ระดับ 4.4674
ระดับ 4.4561
ระดับ 4.4919
ร้อยละ 50

รั้อยลះ 40
 รั้อยลះ 100
 รั้อยลះ 70
 ะดັบ 4.4234

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

S6 ยกกระตือรือร้นความพึงพอใจและความผูกพันของ
ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้าวัยย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์วัยย่อย)
 - กลุ่มลูกค้าวัยใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์วัยใหญ่)
 - กลุ่มภาครัฐ
- ระยะเวลาของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่เปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.4718
ระดับ 4.4674
ระดับ 4.4561
ระดับ 4.4919
ร้อยละ 50

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10	11	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	12	13 งบประมาณ	รวม
		สถานที่	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย	หน่วยงานหลัก	(ล้านบาท) (2) ทำการ	(ล้านบาท)
0.3										
1. แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	1.1 กฟช. และ กฟฟ. ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนงาน เป้าหมาย 2 แห่ง (ภายในปี 2566) กฟน.3 1 แห่ง (LOTUS นครสวรรค์) มีกำหนดปิด 31 มี.ค.66	กฟน.3	ไตรมาส 1-4	1	-	-	-	ผบ.ป.นว. ผวต.นว. ผส.กบส.		
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้า รายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟส.สรวคบุรี 1 ครั้ง	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1					ผบต.		
	2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรม การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟส.สรวคบุรี 1 ครั้ง	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1					ผบต.		
	2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมาย หลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้า รายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟส.สรวคบุรี 1 ครั้ง	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1					ผบต.		
	2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหาร ลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1					ผบต.		

	CRM Plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟส.สรคบุรี 1 ครั้ง 2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้าเป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยงของลูกค้าในแล้วเสร็จ 5 วันทำการ กฟส.สรคบุรี	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1-4	1	-	-	-	ผบด.		
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)										
	2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus ,PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด 100% กฟส.สรคบุรี 2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) ,(VOC-60-001) ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟส.สรคบุรี ไตรมาสละ 1 ครั้ง 2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กฟส.สรคบุรี 1 ครั้ง	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%	ผบด.		
	2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) ,(VOC-60-001) ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟส.สรคบุรี ไตรมาสละ 1 ครั้ง 2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กฟส.สรคบุรี 1 ครั้ง	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1-4	1	1	1	1	ผบด.		
	2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) กฟส.สรคบุรี 1 ครั้ง	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 3	-	-	1	-	ผบด.		
	2.9 การเชื่อมโยงลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเชื่อมโยงลูกค้า ลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย กฟจ.นครสวรรค์ 32 ราย กฟส.ละ 12 ราย 1. ผจก.กฟฟ 1 ไตรมาสละ 8 ราย รวม 32 ราย 2. ผจก.กฟส. รวม 12 ราย ไตรมาสละ 3 ราย กฟส.สรคบุรี 2.10 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) กฟจ.ชัยนาท 1 ครั้ง	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1-4	12	3	3	3	ผบด.		
	2.10 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) กฟจ.ชัยนาท 1 ครั้ง	กฟจ.ชัยนาท	ไตรมาส 3	1	-	-	1	ผบค.กฟจ.ชัยนาท		
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565										
3. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	3.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชนเทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A.		ไตรมาส 1-4					ผบด.		

	กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.		80%	80%	80%	80%			
	3.2 การขอใช้ไฟฟ้าใหม่นอกเขตชุมชนเทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟสและเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ 80% ของคำร้องทั้งหมด กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4	80%	80%	80%	80%	ผบด.		
4. แผนงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า	4.1 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2566) กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.	ไตรมาส 2-4					ผบด.		
			3	-	1	1	1			
5. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	5.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวม ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%	ผบด.		
	5.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4					ผบด.		
	5.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกตัดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4	90%	90%	90%	90%	ผบด.		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ										
6. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	6.1 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมายปีละ 1 ครั้ง กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1	1	-	-	-	ผบง.,ผบด.		
7. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	7.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศจฟ.ทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย 100%	กฟจ.ชัยนาท	ไตรมาส 1-4					ผบง./ผกป.		

	กฟจ.ชยันนาท 7.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS เป้าหมาย 100% กฟจ.ชยันนาท 7.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กฟจ.ชยันนาท และกฟส.ในสังกัด 4 แห่ง	กฟจ.ชยันนาท กฟจ.ชยันนาท กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4 ไตรมาส 1-4	100% 100% 6	100% 100% 6	100% 100% 6	100% 100% 6	ฉบับ./ฉบับ. ฉบับ./ฉบับ.		
8. ประสานงานศูนย์ AMR	8.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้าการเฝ้าดูข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100% กฟจ.ชยันนาท	กฟจ.ชยันนาท	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%	หมด./หมด.		
9. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	9.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบด.) ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟส.สระบุรี 9.2 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบด.) ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟส.สระบุรี 9.3 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทาง การรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระเงิน เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ. กฟส.สคบ. กฟส.สคบ.	ไตรมาส1-4 ไตรมาส1-4 ไตรมาส1-4 ไม่น้อยกว่า70%	ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า70%	ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า70%	ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า70%	ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า50% ไม่น้อยกว่า70%	ฉบับ./หมด. ฉบับ./หมด. หมด./ฉบับ./ฉบับ./ฉบับ.		
ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568										
10. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	10.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ระบบติดตามสถานะงานได้โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP เป้าหมาย 85% กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1-4	85%	85%	85%	85%	ฉบับ./ฉบับ.		
11. โครงการใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt)	11.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกรายสมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ.	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%	ฉบับ./หมด.		

	กฟล.สรวทบุรี	กฟจ.ชน.		100%	100%	100%	100%			
ตัวชี้วัด ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) ของสายงานฯ										
5.OM1.2 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical)	5.1 ควบคุม ติดตาม บ้องกัน และแก้ไข ด้าน Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย : 4 ครั้ง หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟล.สรวทบุรี	กฟจ.นว. และ กฟล.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4						ผลป.ผลป.ผลส.นว.	
	5.2 ควบคุม ติดตาม บ้องกัน และแก้ไข ด้าน Non-Technical Loss 10 มาตรการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย : 4 ครั้ง หมายเหตุ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ. กฟจ.ชน. และ กฟล.ในสังกัด กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4	รวม มาตรการจาก ภ.1				ผลป.		
	5.3 การใช้โปรแกรม U-CUBE เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการด้าน Non-Technical Losses และ Technical Losses 5.3.1 ตรวจสอบมิเตอร์สำหรับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย การตรวจสอบและแก้ปัญหาผิดปกติตามใบสั่งงาน NL1 เป้าหมาย เกณฑ์วัดระดับ 4 กฟล.สรวทบุรี							ผลป.		
	5.3.2 ตรวจสอบและแก้ไขมิเตอร์ที่มีสภาพผิดปกติ ที่ได้รับรายงานจากผู้อำนวยการหน่วย ตามเกณฑ์ชี้วัด NL2 เป้าหมาย เกณฑ์วัดระดับ 4 กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.		4	4	4	4	ผลป.		
	6. OM2.2 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหไฟฟ้าในระบบจำหน่ายแรงต่ำ รายงานผลการประเมินสถานะค่าดัชนี SAIFI, SAIDI และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหามาตรการ เป้าหมาย : รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด = 100% กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ. กฟจ.ชน. และ กฟล.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	4	4	4	4	ผลป.ชน.		
		6.2 รายงานวิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อระบบอุปกรณ์ทำงาน/สาเหตุแก้ไข เป้าหมาย : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด = 100% กฟล.สรวทบุรี	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%	ผลป.ชน.ผลป.	
7.แผนงานปรับปรุงหม้อแปลงและระบบจำหน่ายแรงต่ำ จากผลวิเคราะห์ข้อมูล GIS แผนวัดโหลด และแผนการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ (OPSAonGIS ด้วย PSIM) (งานนโยบาย ผวก.ปี 65 (บส.))	6.3 ดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำพร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขจุดผิดปกติ และรายงานผลการดำเนินการในโปรแกรมประยุกต์ (MJM&MFO) (Smart Patrol) เป้าหมาย : รายงานผลเดือนละ 1 ครั้ง กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด = 100% ของแผนในแต่ละปี กฟล.สรวทบุรี	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%	ผลป.ชน.ผลป.		
	6.4 สำรองระบบไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงต่ำ เพื่อพิจารณาเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพจำนวนมากหรือชำรุด (MS3000) ปิดงานก่อสร้าง เป้าหมาย สำรอง จัดสรรงบ และดำเนินการแก้ไขปีละงาน ตามเป้าหมาย กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด = 13 งาน กฟล.สรวทบุรี	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4	1 งาน				ผลป.ชน.ผลป.		
	7.1 แก้ไขข้อมูล GIS, วัดโหลด, ก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย ตามแผน ผวก. ปี 2565 ร้อยละ 100 ภายในไตรมาส 3 (รอค่าเป้าหมายปี 2566) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด = 100 % (2083 เครื่อง) กฟล.สรวทบุรี	กฟล.สคบ.		รอค่าเป้าหมายจากเป้าหมายจากเป้าหมายจากเป้าหมายจาก กวร.				ผลป.ชน.ผลป.		
	7.2 แก้ไขข้อมูล GIS, วัดโหลด, ก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป้าหมาย ตามแผน ผวก. ปี 2565 (ระดับ 5) (รอค่าเป้าหมายปี 2566) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด = ร้อยละ 95 ภายใน พ.ย. กฟล.สรวทบุรี	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ชน.	ไตรมาส 1-4	รอค่าเป้าหมายจากเป้าหมายจากเป้าหมายจากเป้าหมายจาก กวร.				ผลป.ชน.ผลป.		
	ตัวชี้วัด ร้อยละความถูกต้อง มิเตอร์ GIS / ร้อยละความถูกต้อง หม้อแปลง GIS / ร้อยละความถูกต้อง อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน GIS									
8. แผนติดตาม Data Cleansing ระบบ GIS ในเชิงคุณภาพ	8.1 ปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้าพื้นฐานข้อมูล GIS เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 (รอค่าเป้าหมายปี 2566) กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด = ร้อยละ 96 กฟล.สรวทบุรี	กฟจ.ชน. และ กฟฟ.ในสังกัด กฟล.สคบ.	ไตรมาส 1-4					ผลป.ชน.ผลป.		
	10.1 ปรับปรุงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมิเตอร์พื้นฐานข้อมูลระบบ GIS เป้าหมาย เกณฑ์วัดร้อยละ 99 (รอค่าเป้าหมายปี 2566)			96%	96%	96%	96%	ผลป.		

	กฟผ.สตวคป.๒	กฟผ.สคบ.	99%	99%	99%	99%			
			27แผนงาน						

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม โดยมีทุนมนุษย์
เป็นแกนขับเคลื่อนสำคัญ

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

HCM2 พัฒนาระบบการเรียนรู้สู่เสริมสร้าง และยกระดับสมรรถนะของบุคลากร

6. **เกณฑ์การวัดด้านงาน**

- ระยะเวลาเฉลี่ยของการศึกษาด้านการตลาดและแผนธุรกิจในทั้งสามด้าน การจัดการความรู้
- จำนวนองค์ความรู้ที่ผ่านการบูรณาการดีและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key Support Processes) ที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้
- ระยะเวลาเฉลี่ยของการมีอำนาจในการจัดการความรู้
- หน้าที่งานที่เป็นประโยชน์ของภาคเรียนและพัฒนาความรู้รูปแบบที่ก้าวหน้า
- จำนวนกระบวนการพัฒนาและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญ (Key Support Processes) ที่มีการใช้องค์ความรู้ที่พัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้ในทั้งสามกระบวนการนี้ด้าน ความเสี่ยง

7. เป้าหมาย

រៀបចំ ៨០

រំពង ៨០

[illegible]

	กฟส.สระบุรี 3.6 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 6 การบริหารทุนมนุษย์ ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ. ไตรมาสที่ 1-4	1	1	1	1					ทย.ทุกแผนก		
	กฟส.สระบุรี 3.6.1 แผนการดำเนินงานตามแผนยกระดับความพึงพอใจ ความผูกพันและแผนเสริมสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมของบุคลากร ประจำปี 2565 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ. ไตรมาสที่ 1-4	1	1	1	1					ทย.ทุกแผนก		
	กฟส.สระบุรี 3.7 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 7 การจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ. ไตรมาสที่ 1-3	1	1	1	-					ทย.ทุกแผนก		
	กฟส.สระบุรี 3.8 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 8 การตรวจสอบภายใน ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ. ไตรมาสที่ 1-4	-	-	-	-					ทย.ทุกแผนก		
	กฟส.สระบุรี 3.8 ดำเนินงานตามระบบเกณฑ์ Enablers หัวข้อที่ 8 การตรวจสอบภายใน ของ ภาค 1 เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 กฟส.สระบุรี	กฟส.สคบ. ไตรมาสที่ 1-4	1	1	1	1					ทย.ทุกแผนก		
4. แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน	4.1 ตรวจสอบและปรับปรุงแผนผังวงจรไฟฟ้าของอาคารสำนักงาน กฟจ.ชน. (ตามมาตรฐาน PEA BCMS) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟจ.ชัยนาท	กฟจ.ชน. ไตรมาส 4	-	-	-	1					นทท.ชน.		
	4.2 ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า ของอาคารสำนักงาน กฟจ.ชน. (ตามมาตรฐาน PEA BCMS) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟจ.ชัยนาท	กฟจ.ชน. ไตรมาส 4	-	-	-	1					นทท.ชน.		
	4.3 มีการทบทวนปรับปรุง เอกสารตามระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMs) ของหน่วยงาน เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (14 กฟฟ.) กฟจ.ชัยนาท	กฟจ.ชน. ไตรมาส 2	-	1	-	-					นทท.ชน.		
	4.4 ตรวจสอบประเมินภายใน ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Internal Audit) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (กฟช., กฟฟ.ชั้น1) กฟจ.ชัยนาท	กฟจ.ชน. ไตรมาส 3	-	-	1	-					นทท.ชน.		
	4.5 มีการจัดทบทวนการบริหาร ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMs) ของหน่วยงาน (Management Review) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (กฟช., กฟฟ.ชั้น1) กฟจ.ชัยนาท	กฟจ.ชน. ไตรมาส 4	-	-	-	1					นทท.ชน.		
	4.6 มีการทบทวนปรับปรุง มีกซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของหน่วยงาน เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (14 กฟฟ.) กฟจ.ชัยนาท	กฟจ.ชน. ไตรมาส 3	-	-	1	-					นทท.ชน.		
5. แผนงานสนับสนุนการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	5.1 ตรวจสอบและแก้ไขระยะห่างสายไฟฟ้ากับสิ่งปลูกสร้างที่บุคคลเข้าถึงได้ เป้าหมาย แก้ไข 100% ของการตรวจพบระยะห่างสายไฟฟ้ากับ สิ่งปลูกสร้างที่บุคคลเข้าถึงได้ ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 กฟจ.ชัยนาท	กฟจ.ชน. ไตรมาส 1-3	100%	100%	100%	-					ณ.บ.ชน.		

อนุมัติหลักการ การวินิจฉัยศพพบ PDF