

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565
(บทวนครั้งที่ 1)

1. วิดดูประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความ
น่าเชื่อถือลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนอง
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.2 ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ.
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนอง
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. เป้าหมาย
ระดับ Baseline + 4% (5-Baseline)2
(5-Baseline)2
ระดับ Baseline + 4% (5-Baseline)2
(5-Baseline)2

7. เป้าหมาย
Baseline + 4,00% (5-Baseline)2
(5-Baseline)2

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล (แนบ)	E-mail (gmail)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย						
แผนงานหลักที่ 3 ยกระดับการดำเนินงาน	01. ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. และประเด็นปัญหา	ครั้ง	-		1.00	-	1.00		-		1.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.c	ผกป.คค.
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile)																
	02 การรักษาระดับการให้บริการตามแนวทางการใช้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ของ กฟภ. ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานแล้ว ให้มีความยั่งยืนและต่อเนื่อง (ตรวจประเมินจากคณะกรรมการภายใน(Internal Audit)	แห่ง	-				6.00		-							apirat.feungfu@gmail	คณะทำงาน
																	GECCพต.1
																	และ กบส.
แผนงานหลักที่ 4 บริหารจัดการซื้อเครื่องเรือนของลูกค้	01 การตอบซื้อเครื่องเรือนผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)																
ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการซื้อเครื่องเรือนของ กฟภ."	01.1 ซื้อเครื่องเรือนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00		100.00		100.00		100.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.c	ผบค.คค.
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)																	
	01.2 ซื้อเครื่องเรือนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00		95.00		95.00		95.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	01.3 ซื้อเครื่องเรือนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00		80.00		80.00		80.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	01.4 ซื้อเครื่องเรือนสัญญาณ (IA/IR chat) ปิดได้ภายใน 24 ชั่วโมง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00		100.00		100.00		100.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	02 ค่าเฉลี่ยการปิดซื้อเครื่องเรือนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ)																
	02.1 ซื้อเครื่องเรือนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 วัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00		90.00		90.00		90.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	02.2 ซื้อเครื่องเรือนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 วัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00		90.00	-	90.00		90.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	02.3 ซื้อเครื่องเรือนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00		90.00		90.00		90.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	02.4 ซื้อเครื่องเรือนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00		90.00		90.00		90.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	02.5 ซื้อเครื่องเรือนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00		90.00		90.00		90.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	02.6 ซื้อเครื่องเรือนด้านอื่นๆ ปิดได้ภายใน 20 วัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00		90.00		90.00		90.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	03 ระยะเวลาดตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข																
	03.1 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	และปัญหาไฟกระพริบตรวจสอบหรือติดต่อกู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน																
	03.2 การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00				ผลส.	ฝ42004@gmail.com	
	ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน																
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล (แนบ)	E-mail (gmail)	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม			
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย						
	04 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการซื้อเครื่องเรือนที่มีนัยสำคัญพร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS																

	02 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ	ร้อยละ	-		100.00		100.00		100.00		100.00				ผลส.	ff42004@gmail.com	
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา																
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.																
													0.006	0.006			
	03 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา	ครั้ง	-		1.00		1.00		1.00		3.00				ผลส.	ff42004@gmail.com	
	ทุกไตรมาส																