

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

 - SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

ได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า

ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

 - SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล

ผู้มีส่วนได้เสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลสำรวจความพึงพอใจของ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.
- : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
 - : กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
 - : กลุ่มสื่อมวลชน
 - : กลุ่มพันธมิตร
 - : กลุ่มคณะกรรมการ
 - : บริษัทในเครือ
 - : กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง
- ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.

- : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
- : กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- : กลุ่มสื่อมวลชน
- : กลุ่มพันธมิตร
- : กลุ่มคณะกรรมการ
- : บริษัทในเครือ
- : กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
- ผู้มีส่วนได้เสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ผลสำรวจความพึงพอใจของ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.
- : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
 - : กลุ่มพันธมิตร
- ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.
- : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
 - : กลุ่มพันธมิตร

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 4 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-4 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับผิดชอบและผู้ประสานงานต้องประกอบด้วยผู้แทนครบทุกฝ่ายภายในสายงาน - ผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน - พนักงานระดับ 4-7 จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน	ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	ก.พ. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 4 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-4 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
	<u>เป้าหมาย</u> - คณะทำงาน Core๓ ด้านที่ 4 จัดส่งรายชื่อผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์ม SM-1 ให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 15 ก.พ. 66 1.2 การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่รับผิดชอบ - จัดทำข้อมูลสารสนเทศ - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับใช้ปี 2567) <u>เป้าหมาย</u> - คณะทำงาน Core๓ ด้านที่ 4 ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-2 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - คณะทำงาน Core๓ ด้านที่ 4 สรุปผลนำเสนอ ผชก.(ก3) เพื่อทราบ	ทุกฝ่าย, กกก.(ก3)	ม.ค.-เม.ย. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงาน๓ Core๓ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กกก.(ก3)	คณะทำงาน๓ Core๓ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กกก.(ก3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 4 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-4 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 2 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 มีการกำหนดกิจกรรมตามระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ที่ กฟผ.กำหนด โดยใช้ข้อมูลจากแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืน และการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2566-2570 เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 มี.ค. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานผล ภายใน 1 วันหลังสิ้นไตรมาส 2.2 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 ตามข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มีการระบุไว้ตามแผนงานที่ 1 ข้อ 1.2 เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 เม.ย. 66	กองที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค. 2566 ม.ค.-มี.ค. 2566 ม.ค.-ธ.ค. 2566 ม.ค.-เม.ย. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง
แผนงานที่ 3 การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อบ่งชี้/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	3.1 การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่อบ่งชี้/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ตามแบบฟอร์ม SM-8 ภายใน 25 ส.ค. 66	กองที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ส.ค. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง