

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 2)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับ
ศักยภาพองค์กร ให้เติบโตเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
-ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายใน และภายนอกองค์กร)
-ความสำเร็จของการปฏิบัติงานก่อสร้างตามแผน

4. เป้าหมาย
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
-ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายใน และภายนอกองค์กร)
-การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่
(กรณีต้องขยายเขตแรงต่ำ)

7. เป้าหมาย
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98

ไม่น้อยกว่าร้อยละ

ตามแนวทาง Doing Business: World Bank

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
1. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	1.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA)	หน่วยงาน					กบล.
	กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด (P2) ของ กฟฟ. นำร่อง	ในสังกัด					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1	100%	100%	100%	100%	
	กฟผ.(นท.,ชก.,ลย.,นพ.), กฟผ.(กทว.,นท.) จัดส่งรายงานตามแบบฟอร์ม P2-AU-01						
	ให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	1.2 รายงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ (QA for SLA) กระบวนการ P1-P11 ภายใน ก.ย. 2560	หน่วยงาน ในสังกัด					กบล.
	กฟผ.1 1 ครั้ง	กฟผ.1	-	100%	-	-	
	1.3 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P11	หน่วยงาน ในสังกัด					กบล.
	กฟผ.1 98%	กฟผ.1	100%	100%	100%	100%	
	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้เร็วว่า	2.1 งานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้เร็วว่ามาตรฐาน	หน่วยงาน					กบด.
มาตรฐาน (Guaranteed Standard)	(Guaranteed Standard) ในกระบวนการ P3 (เขตชุมชน) ,	ในสังกัด					
	P3 (นอกเขตชุมชน) , P9 และ P10 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับ	กฟผ.1					
	บริการเร็วว่ามาตรฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ100 ของจำนวนลูกค้า						
	ที่มาใช้บริการ						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดเดือน						
	กฟผ.ชก.		100%	100%	100%	100%	
3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้บริการทางธุรกิจ	3.1 ปรับปรุงกระบวนการให้บริการทางธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร (Ease	หน่วยงาน					กฟผ.3
เพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร	of Doing Business) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และต้องตั้งขึ้น	ในสังกัด					
(Ease of Doing Business)		กฟผ.3					
	กฟผ.1 -						
	กฟผ.2 -						
	กฟผ.3 1 แห่ง (กฟผ.นครราชสีมา)						
	ภาค 2 1 แห่ง						