

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1) สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

Enablers 8 ด้าน

แผนงานโครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.- มี.ค. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
1. แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	1.1 ทบทวน/คัดเลือกกระบวนการตาม Key Work Process และดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุง	(กระบวนการ)	(%)	
	กฟผ.1 1 กระบวนการ	0	0.00	ดำเนินการในไตรมาส 2
	กฟผ.2 1 กระบวนการ	0	0.00	
	กฟผ.3 1 กระบวนการ	0	0.00	ดำเนินการในไตรมาส 2
	ภาค 2 1 กระบวนการ	0	0.00	
	หมายเหตุ : คัดเลือกจาก กฟผ. 1-3 เหลือ 1 กระบวนการเป็นของสายงาน			
	1.2 วิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง และประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น จำนวนขั้นตอน ระยะเวลา พร้อมสรุปรายงาน			
	ภาค 2 ภายในไตรมาส 3/2565			
2. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ของสายงาน/สำนัก ประจำปี 2565	2.1 การมุ่งเน้นและการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของ กฟผ. ปี 2565 (ทุกสายงาน/สำนัก)			
ตัวชี้วัดที่ 4.1	2.1.1 กฟผ.1-3 ดำเนินการทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/สำนัก (ตามโครงสร้างใหม่ขององค์กร) ให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร 9 กลุ่มหลัก 18 กลุ่มย่อย (ตัวชี้วัดที่ 4.1 กิจกรรมที่ 1)			
	กฟผ.1			ดำเนินการในไตรมาส 3
	กฟผ.2			
	กฟผ.3			ดำเนินการในไตรมาส 3
	ภาค 2 รายงานภายใน 31 ก.ค.2565			

แผนงานโครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.- มี.ค. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
2. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	2.1.2 กฟฉ.1-3 ดำเนินการทบทวนประเด็นปัญหา (ISSUE) และจัดลำดับความสำคัญของ			
Core Business Enablers	ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานสำนัก รวมถึงสำรวจความ			
ของสายงาน/สำนัก ประจำปี 2565 (ต่อ)	ต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตัวชี้วัดที่ 4.1 กิจกรรมที่ 2)			
ตัวชี้วัดที่ 4.1	กฟฉ.1			ดำเนินการในไตรมาส 3
	กฟฉ.2			
	กฟฉ.3			ดำเนินการในไตรมาส 3
	ภาค 2 รายงานภายใน 31 ก.ค.2565			
	2.1.3 กฟฉ.1-3 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามข้อที่ 2.1.1 - 2.1.2 นำเสนอขอความ			
	เห็นชอบจาก รหม.ของสายงาน/ผชก.ประจำสำนัก ก่อนจัดส่งให้ ผสส.			
	(ตัวชี้วัดที่ 4.1 กิจกรรมที่ 3)			
	กฟฉ.1			ดำเนินการในไตรมาส 3
	กฟฉ.2			
	กฟฉ.3			ดำเนินการในไตรมาส 3
	ภาค 2 รายงานภายใน 31 ก.ค.2565			
	2.1.4 กฟฉ.1-3 จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile) ของสายงาน/			
	สำนัก พร้อมนำเสนอขอความเห็นชอบจาก รหม.ของสายงาน/ผชก.ประจำสำนัก ก่อนจัดส่ง			
	ให้ ผสส. (ตัวชี้วัดที่ 4.1 กิจกรรมที่ 4)			
	กฟฉ.1			ดำเนินการในไตรมาส 3
	กฟฉ.2			
	กฟฉ.3			ดำเนินการในไตรมาส 3
	ภาค 2 รายงานภายใน 31 ส.ค.2565			

แผนงานโครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.- มี.ค. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
ตัวชี้วัดที่ 4.2.9	2.2 แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT)			
	2.2.1 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่/รายสำคัญ โดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน			
	พร้อมสรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	เป้าหมาย ผลดำเนินการ		
	กฟผ.1 (ผชก., ผจก., กฟฟ.1-3) 99 ราย/ไตรมาส	396 264	66.67	
	กฟผ.2 (ผชก., ผจก., กฟฟ.1-3) 87 ราย/ไตรมาส	87 0	0.00	
	กฟผ.3 (ผชก., ผจก., กฟฟ.1-3) 93 ราย/ไตรมาส	396 550	138.89	สถานะเดือน มี.ค. 2565
	ภาค 2 279 ราย/ไตรมาส	279 814	291.76	
2. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	2.2.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ โดยพนักงาน KAMR	(ราย)	(%)	
Core Business Enablers	กฟผ.1 350 ราย/ปี	134	38.29	
ของสายงาน/สำนัก ประจำปี 2565 (ต่อ)	กฟผ.2 240 ราย/ปี	0	0.00	
ตัวชี้วัดที่ 4.2.9	กฟผ.3 414 ราย/ปี	374	90.34	สถานะเดือน มี.ค. 2565 (ค่าเป้าหมายไตรมาส
	ภาค 2 1,004 ราย/ปี	508	50.60	
	2.2.3 การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	(ครั้ง)	(%)	
	กฟผ.1 1 ครั้ง/ปี	0	0.00	ดำเนินการไตรมาส 3
	กฟผ.2 1 ครั้ง/ปี	0	0.00	
	กฟผ.3 1 ครั้ง/ปี	0	0.00	ดำเนินการไตรมาส 3
	ภาค 2 3 ครั้ง/ปี	0	0.00	
ตัวชี้วัดที่ 4.2.12	2.3 แผนงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า	จำนวนข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน		
	2.3.1 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วันปฏิทิน	ภายในกำหนด	(%)	
	กฟผ.1	92 89	96.74	
	กฟผ.2 } ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 80	0 0	#DIV/0!	
	กฟผ.3	55 55	100.00	สถานะเดือน มี.ค. 2565
	ภาค 2	147 144	97.96	

แผนงานโครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.- มี.ค. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
		จำนวนข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน		
	2.3.2 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันปฏิทิน	ภายในกำหนด	(%)	
	กฟฉ.1	92	92	100.00
	กฟฉ.2	0	0	#DIV/0!
	กฟฉ.3	55	55	100.00
	ภาค 2	147	147	100.00
2. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	2.3.3 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ ดังนี้			
Core Business Enablers	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วันปฏิทิน			
ของสายงาน/สำนัก ประจำปี 2565 (ต่อ)	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วันปฏิทิน			
ตัวชี้วัดที่ 4.2.12	- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน			
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกดักจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน			
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน	จำนวนข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน		
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วันปฏิทิน	ภายในกำหนด	(%)	
	กฟฉ.1	92	92	100.00
	กฟฉ.2	0	0	#DIV/0!
	กฟฉ.3	55	55	100.00
	ภาค 2	147	147	100.00

แผนงานโครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.- มี.ค. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
ตัวชี้วัดที่ 4.2.13.3	2.4 การจัดการและรวบรวมความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ			
	พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3			
	กฟฉ.1 } รายงานภายใน 31 ส.ค.2565			ดำเนินการไตรมาส 3
	กฟฉ.2 }			
	กฟฉ.3 }			ดำเนินการไตรมาส 3
	ภาค 2 รายงานภายใน 30 ก.ย.2565			