

แผนปฏิบัติการสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2565 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

มุมมอง: Core Business Enablers

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.- มิ.ย. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	
1. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	1.1 งานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ของสายงาน ประจำปี 2565				
Core Business Enablers	1) ขออนุมัติแต่งตั้งกรรมการและคณะอนุกรรมการ Core Business Enablers ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2				
ของสายงานฯ ภาค 2 ประจำปี 2565	ภายในเดือน ม.ค. 2565				
	2) จัดทำและขออนุมัติแผนการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ภายในเดือน มี.ค. 2565				
	3) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละด้านตามเกณฑ์ที่กำหนด ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส				
	กฟล.1				
	กฟล.2				
	กฟล.3				
	ฝอภ.(ก2)				
	ภาค 2				
ตัวชี้วัดที่ 4.1.1	1.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกสายงาน/สำนัก)				
	1.2.1 สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านผู้บริหารสูงสุดของสายงาน/สำนัก				
	ส่งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 4				
	กฟล.1	ฝอภ.(ก2) 364 /2565 ลว.26 พ.ค.65			
	กฟล.2				
	กฟล.3				
	ภาค 2 รายงานภายในวันที่ 31 พ.ค. 2565				
1. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	1.3 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ (ทุกสายงาน/สำนัก)				
Core Business Enablers	1.3.1 ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานผลการ				
ของสายงานฯ ภาค 2 ประจำปี 2565 (ต่อ)	ดำเนินงาน เสนอ รผก./ผชก. อนุมัติ และส่งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 4				
ตัวชี้วัดที่ 4.1.2	กฟล.1	ฉ.1กบล.(ลส.)1691/2565			
	กฟล.2				
	กฟล.3	ไตรมาส 1-2_ฉ.3กบล.(ผช.)1711/2565			
	ภาค 2 รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส				
	หมายเหตุ : - ปรับเกณฑ์ตามหนังสือ กฟส.(ปผ) 228/2565 ลว.18 มี.ค. 2565				
	- ให้เริ่มรายงานผลไตรมาส 2				

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.- มิ.ย. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
ตัวชี้วัดที่ 4.1.2	1.3.2 ดำเนินงานตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์ครบทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่			
	สายงาน/สำนัก รับผิดชอบ และสรุปผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565 (คาดการณ์ไตรมาส 4) เสนอ รพภ./ผชก. อนุมัติ และส่ง			
	คณะทำงาน Enablers หมวดที่ 4			
	กพล.1	ดำเนินการไตรมาส4		
	กพล.2			
	กพล.3			
	ภาค 2 รายงานภายในวันที่ 15 ธ.ค. 2565			
ตัวชี้วัดที่ 4.1.3	1.4 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้			
	ส่วนเสีย (ทุกสายงาน/สำนัก)			
	1.4.1 กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ			
	รายงานผลการดำเนินงาน เสนอ รพภ./ผชก. อนุมัติ และแจ้งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 4			
	กพล.1	ฉ.1กมล.(ลส.)1691/2565		
	กพล.2			
	กพล.3	ไตรมาส 1-2_ฉ.3กมล.(ผช.)1711/2565		
	ภาค 2 รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส			
	หมายเหตุ : - ปรับเกณฑ์ตามหนังสือ กพส.(ปผ) 228/2565 ลว.18 มี.ค. 2565			
	- ให้เริ่มรายงานผลไตรมาส 2			
1. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	1.4.2 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565			
Core Business Enablers	(คาดการณ์ไตรมาส 4) เสนอ รพภ./ผชก. อนุมัติ และแจ้งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 4			
ของสายงานฯ ภาค 2 ประจำปี 2565 (ต่อ)	กพล.1	ดำเนินการไตรมาส4		
ตัวชี้วัดที่ 4.1.3	กพล.2			
	กพล.3			
	ภาค 2 รายงานภายในวันที่ 15 ธ.ค.2565			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.- มิ.ย. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	
ตัวชี้วัดที่ 4.2.6	1.5 การจัดการและรวบรวมความรู้จากสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ						
	1.5.1 ดำเนินการจัดการความรู้ในกระบวนการบริหารจัดการเสี่ยงของลูกค้าที่ (ข้อร้องเรียน						
	และสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าอื่น ๆ) ที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งเผยแพร่ในระบบ KM-SI ภายในไตรมาส 2			(เรื่อง)	(%)		
	กพล.1	1	เรื่อง	0	0.00	ดำเนินการไตรมาส3	
	กพล.2	1	เรื่อง	0	0.00		
	กพล.3	1	เรื่อง		0.00		
	ภาค 2	3	เรื่อง	0	0.00		
	รายงานภายในวันที่ 31 ส.ค. 2565						
	รายงานภายในวันที่ 30 ก.ย. 2565						
ตัวชี้วัดที่ 4.2.9	1.6 แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT)						
	1.6.1 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่/รายสำคัญ โดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน						
	พร้อมสรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข			เป้าหมาย	ผลดำเนินการ		
	กพล.1 (ผชก., ผจก., กฟฟ.1-3)	99	ราย/ไตรมาส	198	329	166.16	
	กพล.2 (ผชก., ผจก., กฟฟ.1-3)	87	ราย/ไตรมาส	87	0	0.00	
	กพล.3 (ผชก., ผจก., กฟฟ.1-3)	93	ราย/ไตรมาส	93	93	100.00	
	ภาค 2	279	ราย/ไตรมาส	279	422	151.25	
ตัวชี้วัดที่ 4.2.9	1.6.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ โดยพนักงาน KAMR			(ราย)	(%)		
	กพล.1	350	ราย/ปี	204	58.29		
	กพล.2	240	ราย/ปี	0	0.00		
	กพล.3	416	ราย/ปี	389	93.51	สถานะ เดือน พ.ค.	
	ภาค 2	1,006	ราย/ปี	593	58.95		
1. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	1.6.3 การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่			(ครั้ง)	(%)		
Core Business Enablers	กพล.1	1	ครั้ง/ปี	0	0.00	ดำเนินการไตรมาส3	
ของสายงานฯ ภาค 2 ประจำปี 2565 (ต่อ)	กพล.2	1	ครั้ง/ปี	0	0.00		
ตัวชี้วัดที่ 4.2.9	กพล.3	1	ครั้ง/ปี	1	100.00	ผอก.(ก2)283/2565 ลงวันที่ 18 เมษายน 256	
	ภาค 2	3	ครั้ง/ปี	1	33.33		

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.- มิ.ย. 2565)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
1. แผนงานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล	1.7.3 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ ดังนี้			
Core Business Enablers	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วันปฏิทิน			
ของสายงานฯ ภาค 2 ประจำปี 2565 (ต่อ)	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วันปฏิทิน			
ตัวชี้วัดที่ 4.2.12	- ข้อร้องเรียนด้านการจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน			
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน			
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน			
	- ข้อร้องเรียนด้านธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน	จำนวนข้อร้องเรียน	ปิดข้อร้องเรียน	
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วันปฏิทิน	ภายในกำหนด	(%)	
กฟผ.1	} ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 95	230	227	98.70
กฟผ.2		0	0	#DIV/0!
กฟผ.3		51	51	100.00
ภาค 2		281	278	98.93
	หมายเหตุ : ปรับเกณฑ์ตามหนังสือ กลพ.(จข.) 31/2565 ลว.11 ม.ค. 2565			
2. แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานของ	2.1 ทบทวน/คัดเลือกกระบวนการตาม Key Work Process และดำเนินการปรับปรุง			
องค์กร (Digital Operational Excellence) ด้วย	ประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุง	(กระบวนการ)	(%)	คัดเลือกตามคณะทำงาน SLA ของ กฟผ.1
การสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล	กฟผ.1 1 กระบวนการ	1	100.00	เรื่อง Web Application SAIPAY (สายเปย์) ตามมติ
กฟผ.2 1 กระบวนการ	} ภายในไตรมาส 2/2565	0	0.00	ประชุม ฝอภ.(ก2)425/2565 ลว.17 มิ.ย.65 ประชุมเมื่อ
กฟผ.3 1 กระบวนการ		0	0.00	วันที่20 มิ.ย.65
ภาค 2 1 กระบวนการ		1	100.00	สถานะ เดือน พ.ค.
	หมายเหตุ : คัดเลือกจาก กฟผ.1-3 เหลือ 1 กระบวนการเป็นของสายงาน			
	2.2 วิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง และประสิทธิภาพ			
	กระบวนการ เช่น จำนวนขั้นตอน ระยะเวลา พร้อมสรุปรายงาน			
ภาค 2	ภายในไตรมาส 3/2565			