

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ กฟล.2 ประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 2) สถานะไตรมาส 2 (สถานะสะสม ม.ค.-มิ.ย. 2565)

ที่	กิจกรรม	ด้าน	กอง/กฟล.	ชั้น กฟล.	น้ำหนัก	เป้าหมายปี 65	หน่วย	ผลสะสม มก.-มิ.ย. 65	ผล %	ผ่าน/ ไม่ผ่าน (100%)	กอง	relate
26	1.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง (Doing Business : World Bank)	customer	กฟอ.วรัช.	กฟอ	3	25	วัน	6.5	26.00%	ผ่าน	กบส.	-
27	2.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญและแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า	customer	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	1	ครั้ง	1	100.00%	ผ่าน	กบส.	-
28	3.1 ให้ กฟล.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการติดตั้ง PUPAPLUG ตามนโยบาย ผวก. โดยให้ กฟล.ชั้น 1-3 แห่งละ 2 เครื่อง กฟส. แห่งละ 1 เครื่อง	customer	กฟอ.วรัช.	กฟอ	3	2	เครื่อง	1	50.00%	ผ่าน	กvw.	-
102	1.1 งานดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ของสายงาน ประจำปี 2565 3) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละด้านตามเกณฑ์ที่กำหนด ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	-	ครั้งหลังสิ้นไตรมาส	ภาคดำเนินการ	#VALUE!	ผ่าน	กรท.	-
103	1.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกสายงาน/สำนัก)1.2.1 สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านผู้บริหารสูงสุดของสายงาน /สำนักส่งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 43	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	-	16-พ.ค.-65	ภาคดำเนินการ	#VALUE!	ผ่าน	กรท.	-
104	1.3 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ (ทุกดำเนินงาน เสนอ รผก./ผชก. อนุมัติ และส่งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 4กสายงาน/สำนัก)1.3.1 ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานผลการ ดำเนินงาน เสนอ รผก ./ผชก. อนุมัติ และส่งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 43	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	-	ครั้ง	2	#VALUE!	ผ่าน	กรท.	-
106	1.4.1 กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ รายงานผลการดำเนินงาน เสนอ รผก./ผชก. อนุมัติ และแจ้งคณะทำงาน Enablers หมวดที่ 4 (3 วันหลังสิ้นไตรมาส)	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	-	ครั้ง	2	#VALUE!	ผ่าน	กรท.	-
108	1.5.1 ดำเนินการจัดการความรู้ในกระบวนการบริหารจัดการเสี่ยงของลูกค้าที่ (ข้อ ร้องเรียนและสาร สนเทศเสี่ยงของลูกค้าอื่นๆ) ที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งเผยแพร่ในระบบ KM-SI ภายในไตรมาส 3	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	-	เรื่อง	ดำเนินการไตรมาส 4	#VALUE!	ผ่าน	กรท.	-
109	1.6.1 แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT)2.2	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	6	ราย	6	100%	ผ่าน	กบส.	-
110	1.6.2 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ โดยพนักงาน KAMR	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	30	ราย	30	100%	ผ่าน	กบส.	-
111	1.6.3 การสัมภาษณ์ลูกค้ารายใหญ่	Enablers	กฟอ.วรัช.	กฟอ	2	-	ครั้ง	ดำเนินการไตรมาส 3	#VALUE!	ผ่าน	กบส.	-

112	1.7.2 แผนงานประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า 2.3.1 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน	Enablers	กฟอ.วราช.	กฟอ	2	7	ราย	7	100%	ผ่าน	กบส.	-
113	1.7.1 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันปฏิทิน	Enablers	กฟอ.วราช.	กฟอ	2	7	ราย	7	100%	ผ่าน	กบส.	-
114	1.7.3 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้ - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วันปฏิทิน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วันปฏิทิน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงัดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน - ข้อร้องเรียนด้านธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วันปฏิทิน - ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วันปฏิทิน (ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 95)	Enablers	กฟอ.วราช.	กฟอ	2	-	เรื่อง	3	#VALUE!	ผ่าน	กบส.	-
115	2.1 ทบทวน/คัดเลือกกระบวนการตาม Key Work Process และดำเนินการปรับปรุง	Enablers	กฟอ.วราช.	กฟอ	2	-	กระบวนการ	-	#VALUE!	ผ่าน	กบส.	-
116	2.2 วิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลก่อน -หลัง และประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น จำนวนขั้นตอน ระยะเวลา พร้อมสรุปรายงาน	Enablers	กฟอ.วราช.	กฟอ	2	-	กระบวนการ	-	#VALUE!	ผ่าน	กบส.	-