

ด้าน Customer

[illegible]

ด้าน	ด้าน	แผนงาน/โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ			ผลการดำเนินงาน						
					ผู้รายงาน	ผู้ดำเนินการ		กฟฟ.	กฟจ.บุรีรัมย์	กฟส.คูเมือง	กฟส.กระสัง	กฟส.สตึก	กฟส.ลำปลายมาศ	กฟส.พุทไธสง
						ฝ่าย	สังกัด							
8	Customer	5. แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) (แผนปฏิบัติการ กฟฟ. ปี 2564) (แผนเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก (SPP) และผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)ที่มีโอกาสส่งผลกระทบต่อรายได้รายสำคัญ	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี						
					ผวฟ.		กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนสะสม						
			เป้าหมาย 10 แห่ง				ชย., สดว., บญ., ชช.,	ผลสะสม						
			SPP ได้แก่ บจก.ชัยภูมิ วันดีฟาร์ม(กฟจ.ชย) บจก.บัวใหญ่ ไบโอ(กฟอ.บญ) บจก.อุตสาหกรรมอ่างเรียน (กฟอ.บญ) บจก.ภริโนเวชั่น(กฟย.ผ่านขุนทด) บจก.โคราชวินคเ็นแอเรีย(กฟย.ผ่านขุนทด)					% (เดือน)						
			VSPP บจก.แอ็ดวานซ์ อะโกร(กฟอ.ปส) บจก.แอ็ดวานซ์ อะโกร(กฟอ.ชช) บจก.ไฟฟ้าสุรินทร์(1)(กฟอ.ปส) บจก.ไฟฟ้าสุรินทร์(2)(กฟอ.ปส) บจก.พัฒนาพลังงานลม(จับพสุรินทร์ฟาร์ม 1)(กฟย.ผ่านขุนทด)					สถานะ						
9	Customer	2.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank (แผนปฏิบัติการ กฟฟ. ปี 2564)	2.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน (ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
					ผบร.		กฟฟ.ชั้น 1-3	จำนวนรายสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟส.	จำนวนวันสะสม	0	0	0	0	0	0
								เฉลี่ย (วัน)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
								สถานะ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
			เป้าหมาย 100%											
10	Customer	3. แผนงานสนับสนุนการไฟฟ้าดีเด่น (งานฯเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	3.1 ประเมินความสำเร็จจากการใช้งานระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ในการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%
			เป้าหมาย 80.00%		ผบร.		กฟฟ.ชั้น 1-3	จำนวนคำร้องทั้งหมด	911	190	401	287	318	160
							กฟส.	จำนวนคำร้อง SCS	889	182	384	282	282	159
								% (เดือน)	97.59%	95.79%	95.76%	98.26%	88.68%	99.38%
								สถานะ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
11	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานฯเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.1 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ทุกเดือน	ผลส.		กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟส.	ผลสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟย.	% (เดือน)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
								สถานะ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
12	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานฯเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.2 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 30 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี	1	1	1	1	1	1
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	ทุกเดือน	ผลส.		กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟส.	ผลสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟย.	% (เดือน)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
								สถานะ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
13	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานฯเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.3.1 ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี	1	1	1	1	1	1
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ทุกเดือน	ผลส.		กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟส.	ผลสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟย.	% (เดือน)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
								สถานะ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
14	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานฯเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.3.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี	1	1	1	1	1	1
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ทุกเดือน	ผลส.		กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟส.	ผลสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟย.	% (เดือน)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
								สถานะ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
15	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานฯเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.3.3 ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส.	ฝ่าย.	กบส.	แผนปี	1	1	1	1	1	1
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ทุกเดือน	ผลส.		กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนสะสม	0	0	0	0	0	0
							กฟส.	ผลสะสม	0	0	0	0	0	0

[illegible]