

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. ผวฟ.	ผวบ. กฟฟ.ชั้น 1-3	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี แผนสะสม							
			เป้าหมาย 10 แห่ง			ชย., สคว., บญ., ชช.	ผลสะสม								
			SPP ได้แก่ บจก.ชัยภูมิ วันศัพท์าร์ม(กฟจ.ชย) บจก.บัวใหญ่ โบโ(กฟอ.บญ) บจก.อุตสาหกรรมอ่างเรียน (กฟอ.บญ) บจก.ภริในเวชน(กฟย.ด้านขุนทด) บจก.โคราชวินคเ็นเนอวีย(กฟย.ด้านขุนทด)				%(เดือน)								
			VSPP บจก.แอ็ดวานซ์ อะโกร(กฟอ.ปส) บจก.แอ็ดวานซ์ อะโกร(กฟอ.ชช) บจก.ไฟฟ้าสุรินทร์(1)(กฟอ.ปส) บจก.ไฟฟ้าสุรินทร์(2)(กฟอ.ปส) บจก.พัฒนาพลังงานลม(จับพุดูนต๋ฟาร์ม 1)(กฟย.ด้านขุนทด)				สถานะ								
9	Customer	2.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank (แผนปฏิบัติการ กฟฟ. ปี 2564)	2.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า 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. ผบธ.	ผวบ. กฟฟ.ชั้น 1-3	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี จำนวนรายละเอียด จำนวนวันสะสม เฉลี่ย (วัน)	0.00% 0 0 0.00	0.00% 0 0 0.00	0.00% 0 0 0.00	0.00% 0 0 0.00	0.00% 0 0 0.00	0.00% 0 0 0.00	0.00% 0 0 0.00
			เป้าหมาย 100%					สถานะ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
10	Customer	3. แผนงานสนับสนุนการไฟฟ้าดีเด่น (งานาเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	3.1 ประเมินความสำเร็จจากการใช้ระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ในการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส	ไตรมาส 1-4	กบส. ผบธ.	ผวบ. กฟฟ.ชั้น 1-3	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี จำนวนคำร้องทั้งหมด จำนวนคำขู่สอ SCS %(เดือน) สถานะ	80.00% 911 889 97.59%	80.00% 190 182 95.79%	80.00% 401 384 95.76%	80.00% 287 282 98.26%	80.00% 318 282 88.68%	80.00% 160 159 99.38%	80.00% 160 159 99.38%
			เป้าหมาย 80.00%						ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
11	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานาเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.1 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส. ทุกเดือน	ผวบ. ผลส.	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี แผนสะสม ผลสะสม %(เดือน) สถานะ	80.00% 0 0 100.00%	80.00% 0 0 100.00%	80.00% 0 0 100.00%	80.00% 0 0 100.00%	80.00% 0 0 100.00%	80.00% 0 0 100.00%	80.00% 0 0 100.00%
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80						ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
12	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานาเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.2 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 30 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส. ทุกเดือน	ผวบ. ผลส.	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี แผนสะสม ผลสะสม %(เดือน) สถานะ	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100						ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
13	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานาเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.3.1 ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส. ทุกเดือน	ผวบ. ผลส.	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี แผนสะสม ผลสะสม %(เดือน) สถานะ	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90						ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
14	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานาเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.3.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส. ทุกเดือน	ผวบ. ผลส.	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี แผนสะสม ผลสะสม %(เดือน) สถานะ	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%	1 0 0 100.00%
			เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90						ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
15	Customer	4. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (งานาเพิ่มเติม กบส.ฉ.3)	4.3.3 ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน	ไตรมาส 1-4	กบส. ทุกเดือน	ผวบ. ผลส.	กบส. กฟฟ.ชั้น 1-3	แผนปี แผนสะสม ผลสะสม	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0

[illegible]