

กฟภ.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๓....

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่.....๓.....	การดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่.๑,๒.,๓./๒๕๖	ปัญหา/อุปสรรค
<u>แผนงานที่ ๑</u> พัฒนาการให้บริการที่ดี				
แก้ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	ม.ค.- ธ.ค. ๒๕๕๘			
๑.๒ การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า				
(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้				
บริการ ๑๕ วัน) ตามจำนวนที่กำหนด				
๑) ลูกค้าที่อยู่อาศัย				
งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีการ				
ไฟฟ้าใช้				
<u>เป้าหมาย</u>				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย ต่อไตรมาส		ดำเนินการ ๖ ราย	๑๕ ราย	
งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์				
จนถึงมีไฟฟ้าใช้				
<u>เป้าหมาย</u>		ดำเนินการ ๗ ราย	๑๘ ราย	
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย ต่อไตรมาส				

กฟก.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๓...

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่...๓.....	การดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่..๑,๒,๓./๒๕๒	ปัญหา/อุปสรรค
๒) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรมขอรับ	ม.ค.- ธ.ค. ๒๕๕๘			
บริการงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย				
กฟก.๒ จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส				
<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส		ดำเนินการ ๖ ราย	๑๔ ราย	
๑.๓ นำเสียงลูกค้าจากช่องทาง และวิธีการรับฟัง				
และเรียนรู้ลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ				
ได้ดียิ่งขึ้นและประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง				
ดังนี้				
๑) การสำรวจข้อมูลลูกค้า				
(สำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษา)				
๒) การจัดการข้อร้องเรียน				
๓)การหาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า				
๔)การสานเสวนา				
๕) ๑๑๒๙ กฟก. Call Center				
๖)กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า				
<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส				

กฟภ.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๓...

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่...๓.....	การดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่๑,๒,๓.../๒๕๖	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่๒ พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ม.ค.- ธ.ค. ๒๕๕๘			
๒.๑ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่				
กำหนดกับลูกค้าเป้าหมายให้เป็น Best Cost				
Provider				
๒.๑.๑ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่า				
ใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า ๒๐ ล้าน				
บาท/เดือน				
บริการตรวจจุดร้อนด้วยกล้องส่องหา				
จุดร้อน(Thermal Viewer) และเยียมเยือน ลูกค้า				
ปีละ ๑ ครั้ง				
บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน				
ปีละ ๑ ครั้ง				
บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยปีละ ๑ ครั้ง				
เป้าหมาย จำนวน ๓ ราย				
บ.ไทยโพลีเอสเตอร์ จก.		ดำเนินไตรมาส ๓	ดำเนินการแล้ว	
บ.ปาดิเกลเพลนเนอร์ จก.		ดำเนินไตรมาส ๓	ดำเนินการแล้ว	
บ.ไพศาลสตีล จก.		ดำเนินไตรมาส ๓	ดำเนินการแล้ว	

กฟภ.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๓....

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่...๓.....	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่.๑,๒,๓./๒๕๕๘	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๑.๒ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้				
จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า ๑๐-๒๐ ล้านบาท/เดือน				
บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน				
(Thermal Viewer)				
บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน				
ปีละ ๑ ครั้ง				
เป้าหมาย จำนวน ๑ ราย				
บ. จีเอฟพีที นิธิเร (ประเทศไทย)		ดำเนินไตรมาส ๓	ดำเนินการแล้ว	
๒.๒.๒ เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดยกำหนด				
ให้ผู้บริหารสายงาน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ดังนี้				
ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๖ ราย/กฟฟ.		ดำเนินแล้ว ๖ ราย	๑๘ ราย	
๒.๒.๓ พนักงาน Ker Account (KAM) สร้างความ				
สัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตาม				
คู่มือ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าราย				
สำคัญในโปรแกรม BIC - SAP		ดำเนินการไตรมาส ๓ -๔	ดำเนินการ ๘ ราย	
บ้านบึง ๑๖ ราย				

กฟภ.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำไตรมาสที่๑.....

Customer (ด้านลูกค้า)

[illegible]