

กฟภ.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๔....

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่.....๔.....	การดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่.๑,๒,๓,๔../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 ๕ ราย	๒๐ ราย	
งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์				
จนถึงมีไฟฟ้าใช้				
<u>เป้าหมาย</u>		ดำเนินการ ๕ ราย	๒๓ ราย	
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย ต่อไตรมาส				

กฟก.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๑....

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่...๑.....	การดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่.๑,๒,๓,๔../๒๕๖	ปัญหา/อุปสรรค
๒) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรมขอรับ	ม.ค.- ธ.ค. ๒๕๕๘			
บริการงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย				
กฟก.๒ จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส				
<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส		ดำเนินการ ๖ ราย	๒๐ 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				

กฟก.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๔....

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่...๔.....	การดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่.๑,๒,๓,๔../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) และเยี่ยมเยียน ลูกค้า				
ปีละ ๑ ครั้ง				
บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน				
ปีละ ๑ ครั้ง				
บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยปีละ ๑ ครั้ง				
เป้าหมาย จำนวน ๓ ราย				
บ.ไทยโพลีเอสเตอร์ จก.			๓ ราย	
บ.ปาดิเกิ้ลเพลนเนอร์ จก.				
บ.ไพศาลสตีล จก.				

กฟภ.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำปีไตรมาสที่๔...

Customer (ด้านลูกค้า)

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่...๔.....	การดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่๑,๒,๓,๔../๒๕๒	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๑.๒ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า ๑๐-๒๐ ล้านบาท/เดือน				
บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer)				
บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ ๑ ครั้ง				
เป้าหมาย จำนวน ๑ ราย				
บ. จีเอฟพีที นิธิเร (ประเทศไทย)			๑ราย	
๒.๒.๒ เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงาน ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ดังนี้				
ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๖ ราย/กฟฟ.		ดำเนินแล้ว ๖ ราย	๒๔ ราย	
๒.๒.๓ พนักงาน Ker Account (KAM) สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC - SAP				
บ้านบึง ๑๖ ราย		ดำเนินการ ๘ ราย	๑๖ ราย	

กฟภ.๒

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๘ ประจำไตรมาสที่๑.....

Customer (ด้านลูกค้า)

[illegible]