

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" มิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) (Touch Point) เป้าหมาย - ผนว.ภ3) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559 = ร้อยละ 95 = ร้อยละ 90 = ร้อยละ 0	สถานะเดือน มีนาคม 2559 = ร้อยละ 95 = ร้อยละ 90 = ร้อยละ 0	
2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) (Touch Point) เป้าหมาย - ผนว.ภ3) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559	สถานะเดือน มีนาคม 2559	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 37 ราย กฟจ.ชบ. 3 ราย กฟอ.บคย. 2 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.บนบ. 3 ราย กฟฟ.มตพ. 8 ราย กฟอ.ปลด. 8 ราย กฟฟ.ปึง 2 ราย กฟอ.พลค. 1 ราย กฟอ.กล. 3 ราย กฟอ.ศรช. 2 ราย กฟอ.บปภ. 3 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน .0. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน .0. ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย จำนวน 0.. ราย	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน .0.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน .0.. - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย สะสมจำนวน .0. ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 590 ราย กฟจ.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปลด. 77 ราย กฟอ.พลค. 6 ราย กฟอ.กล. 17 ราย กฟอ.บปภ. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 30 ราย กฟภ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บนบ. 16 ราย กฟจ.จบ. 11 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟจ.ตร. 19 ราย กฟภ.บส. 7 ราย กฟอ.บคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย กฟภ.จท. 18 ราย กฟภ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟจ.รย. 20 ราย กฟภ.บึง 25 ราย กฟอ.สอด. 5 ราย ** เป้าหมาย 590 ราย เป็นค่าเป้าหมายเดิม ทั้งนี้ เป้าหมายจริงปี 2559 เป็นไปตามผลการพิจารณาคัดเลือก ลูกค้ารายสำคัญประจำปี	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 6... ราย	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 6... ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี 3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 250 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 6... ราย	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 6... ราย	
กฟจ.ฉช. 25 ราย กฟอ.ปลด. 30 ราย กฟอ.พลศ. 5 ราย กฟอ.กล. 7 ราย กฟอ.บปภ. 20 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 12 ราย กฟภ.มตพ. 25 ราย กฟอ.บรบ. 7 ราย กฟจ.จบ. 5 ราย กฟอ.พน. 5 ราย กฟจ.ตร. 7 ราย กฟภ.บส. 5 ราย กฟอ.บคย. 10 ราย กฟอ.ครช. 25 ราย กฟภ.จท. 7 ราย กฟภ.มพย. 15 ราย กฟอ.พนท. 10 ราย กฟจ.รย. 10 ราย กฟภ.บึง 10 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 6... ราย	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 6... ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.3.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และ ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงานเยี่ยมเยียนลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 720 ราย กฟจ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปลด. 42 ราย กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.กล. 24 ราย กฟอ.บปก. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟจ.ชบ. 57 ราย กฟภ.มตพ. 30 ราย กฟอ.บรบ. 34 ราย กฟจ.จบ. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟจ.ตร. 30 ราย กฟภ.บส. 27 ราย กฟอ.บคย. 8 ราย กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟภ.จท. 16 ราย กฟภ.มพย. 94 ราย กฟอ.พนท. 27 ราย กฟจ.รย. 36 ราย กฟภ.ปึง 17 ราย กฟอ.สอศ. 15 ราย 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้ มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง (รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟฟ. ประมาณ 3-4 ครั้ง) *****ยกเว้น กฟอ.สอศ,กฟอ.บฉ.*****	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 3... ราย	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน ม.ค.-มี.ค.. 2559 ดำเนินการ 3... ราย	
	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน มี.ค... 2559 ดำเนินการ 0... แห่ง	สถานะเดือน มีนาคม 2559 - เดือน มี.ค... 2559 ดำเนินการ 0... แห่ง - เดือน 2559 ดำเนินการ แห่ง	