

[illegible]

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	เป้าหมาย	หน่วย	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ				ประเมินแยกหน่วยงาน				
						รายงาน	ดำเนินการ	ประเมิน กฟฟ.		กฟอ.	กฟส.	กฟส.	กฟส.	กฟส.
										นางรอง	ประโคนชัย	หนองกี่	ละหานทราย	บ้านกรวด
Customer	2	2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจ			ไตรมาส 1	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน					
CR1,CR2	2.1	2.1 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียง							ผล					
		ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559				ผลส.			%					
		แต่ละช่องทาง เพื่อไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน							ผ่าน/ไม่ผ่าน					
		- รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า (VOC-04-003)												
		- ข้อเสนอแนะจาก 1129 Call Center (VOC-06-001)												
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1												
	2.2	2.2 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียง			ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน					
		(ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ) ปี 2560							ผล					
		ปี 2560 แต่ละช่องทางเพื่อไปปรับปรุง				ผลส.			%					
	2.2.1	2.2.1 ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (VOC-03-005)							ผ่าน/ไม่ผ่าน					
	2.2.2	2.2.2 รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า (VOC-04-003)												
	2.2.3	2.2.3 ข้อเสนอแนะจาก 1129 Call Center (VOC-06-001)												
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส												
Customer	2.2.4	2.2.4 ข้อมูลลูกค้าจากกิจกรรมสำรวจ			ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน					
CR1,CR2		(VOC-CRM-001)							ผล					

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	เป้าหมาย	หน่วย	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ				ประเมินแยกหน่วยงาน				
						รายงาน	ดำเนิน การ	ประเมิน กฟฟ.		กฟอ.	กฟส.	กฟส.	กฟส.	กฟส.
										นางรอง	ประโคนชัย	หนองกี่	ละหานทราย	บ้านกรวด
		- การบริหารลูกค้ารายสำคัญ				ผลส.			%					
		- การเยี่ยมเยือนลูกค้า							ผ่าน/ไม่ผ่าน					
		- การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่												
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส												
Customer	3	3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ	6		ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	ผบค.,ผบป.	1	แผน	6				
CR1,CR2		(SEPA หมวด 3)							ผล					
	3.1	3.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทร							%					
		- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ							ผ่าน/ไม่ผ่าน					
		- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จตุรรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส												
		- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. 3 ราย/ไตรมาส												
		(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟฟ.จตุรรวมงานละ 6 ราย/ไตรมาส)												
		เป้าหมาย 87 ราย/ไตรมาส												
Customer	3.3	3.3 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น			ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	ผบป.	1	แผน					
CR1,CR2		ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจความพึงพอใจ							ผล					
		ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)							%					

[illegible]

[illegible]

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	เป้าหมาย	หน่วย	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ				ประเมินแยกหน่วยงาน				
						รายงาน	ดำเนินการ	ประเมิน		กฟอ.	กฟส.	กฟส.	กฟส.	กฟส.
Customer	6.2	6.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญได้	6	ราย	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	KAM	1	แผน	6				
CR1,CR2		ผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ภ2),					ผบค.,ผปป.		ผล					
		สรุปรายงานความต้องการและแนว							%					
		พาณิชย์ 10%)							ผ่าน/ไม่ผ่าน					
		เป้าหมาย 87 ราย/ไตรมาส												
Customer	6.3	6.3 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์	24	ราย	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	KAM	1	แผน	24				
CR1,CR2		ลูกค้า high value และ/หรือลูกค้า					ผบค.,ผปป.		ผล					
		ในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อ							%					
		ข้อ 6.1) ไตรมาสละ1 ครั้ง							ผ่าน/ไม่ผ่าน					
		เป้าหมาย 417 ราย/ปี												
Customer	6.4	6.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม			ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน					
CR1,CR2		เป้าหมาย 1 ครั้ง							ผล					
							ผลส.		%					

[illegible]