

กฟอ.พ. นัสนิคม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2558 ประจำปีงบประมาณที่ 1
ด้าน ลูกค้า

C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เสียงลูกค้า 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจ โดยแยกตามกลุ่มลูกค้า (6 กลุ่ม) ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม (ภาคการผลิต) (2) กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ (ภาคพาณิชย์และบริการ) (3) กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย (4) กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ 4.1 องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร 4.2 สุนัขเพื่อการเกษตร 4.3 ไฟชั่วคราว (5) กลุ่มลูกค้าบริเวณพื้นที่เขตติดต่อ กฟน. (Bench Mark) (6) กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันเปรียบเทียบกับ ลูกค้า SPP เป้าหมาย - ตั้งคณะกรรมการสายงานฯ - กำหนดแผนการสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ, สรุปผลปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(2), กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัด	ม.ค.-ก.ย.	- แต่งตั้งคณะทำงาน ...-.... ตามอนุมัติ ลว. ...-.. - แผนการเข้าสำรวจ ระหว่างวันที่ ...-.... - สรุปผลการสำรวจ ตามบันทึกเลขที่ ...-... กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัด จช., รยช., จบ.	- แต่งตั้งคณะทำงาน ...-.... ตามอนุมัติ ลว. ...-.. - แผนการเข้าสำรวจ ระหว่างวันที่ ...-.... - สรุปผลการสำรวจ ตามบันทึกเลขที่ ...-...	

C1 ลูกคามีความพึงพอใจ

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
1.2 การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากให้บริการ 15 วัน) ตามจำนวนที่กำหนด โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าที่อยู่อาศัย - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์มีไฟฟ้าใช้ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส 2) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรมขอรับงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย - ไม่น้อยกว่า 9 ราย/ไตรมาส (กฟข.ละ 3 ราย/ไตรมาส) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.	- จำนวน ..3... ราย บันทึก ผจก.ลว.10 เม.ย 58 - จำนวน ...3.. ราย บันทึก ผจก.ลว.10 เม.ย 58 - จำนวน ...-.. ราย กฟก.2 ดำเนินการ	- สะสมจำนวน ..3... ราย - สะสมจำนวน ...3.. ราย - สะสมจำนวน ...-.. ราย กฟก.2 ดำเนินการ	
1.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลปีละ 2 ครั้ง (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว.-..... กฟก.2 ดำเนินการ	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว.-..... กฟก.2 ดำเนินการ	

C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ข้อร้องเรียนในกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ กรณีที่ส่งผลกระทบต่อ กฟผ. อย่างมีนัยสำคัญ เป้าหมาย ลูกค้าที่มีนัยสำคัญทุกราย 1) เป็นลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 2) เป็นลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.	ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับหลังการแก้ไข ข้อร้องเรียน : 1) ลูกค้ารายสำคัญ (KAM)-.....ราย 2) ลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ.....-.....ราย	ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับหลังการแก้ไข ข้อร้องเรียน : 1) ลูกค้ารายสำคัญ (KAM)-.....ราย 2) ลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ.....-.....ราย	
1.5 สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้ ลูกค้าและนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและประเมิน ประสิทธิภาพของช่องทางดังนี้ 1) การสำรวจข้อมูลลูกค้า (สำรวจความพึงพอใจฯ โดยที่ปรึกษา) 2) การจัดการข้อร้องเรียน 3) การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า 4) การสานเสวนา 5) 1129 PEA Call Center 6) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.	-รายงานตามบันทึกเลขที่ ผจก. ลว. 10 เม.ย.58	ไตรมาสที่ 1 : รายงานตามบันทึกเลขที่ ก.2พน(บค)475/58 ลว.10 เม.ย.58 ไตรมาสที่ 2 : รายงานตามบันทึกเลขที่.....-...ลว.-... ไตรมาสที่ 3 : รายงานตามบันทึกเลขที่....-...ลว.-... ไตรมาสที่ 4 : รายงานตามบันทึกเลขที่.....-...ลว.-...	

C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
1.6 จัดทำสารสนเทศกลุ่มลูกค้าที่มาชำระเงินค่าที่สำนักงานเพื่อเรียนรู้และนำมาใช้บริหารจัดการ Customer Experience Management (CEM) 1) กลุ่มชำระเงินก่อนกำหนด 2) กลุ่มชำระเงินในวันที่กำหนด 3) กลุ่มชำระเงินเกินกำหนด เป้าหมาย - ตั้งคณะทำงานสายงานฯ - กำหนดแนวทางในการเรียนรู้ - สรุปผลเขตละ 1 กฟฟ. ภายในไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : ฝบพ.(ก2))	ม.ค.-มิ.ย.	- แต่งตั้งคณะทำงาน ...-.. ตามอนุมัติ ลว. ...- - (จัดประชุม) กำหนดแนวทาง วันที่...-.. - สรุปผล ตามบันทึกเลขที่ ...- ฝบพ.(ก2) ดำเนินการ	- แต่งตั้งคณะทำงาน ...-... ตามอนุมัติ ลว. ...- - (จัดประชุม) กำหนดแนวทาง วันที่...-.. - สรุปผล ตามบันทึกเลขที่ ...- ฝบพ.(ก2) ดำเนินการ	

กฟอ.พนัสนิคม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2558 ประจำปีงบประมาณที่ 1
ด้านลูกค้า

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม แกล้งองค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (หน่วยงานหลัก : กบล.(2), กฟส.เพ)	ม.ค.-ธ.ค.	- จำนวน ...-.. แห่ง - สถานที่ ...-.. วันที่ ...-.. กฟส.เพ ดำเนินการ	- สะสมจำนวน ...-.. แห่ง - สถานที่ ...-.. วันที่ ...-.. - สถานที่ ...-.. วันที่ ...-..	
1.2 พัฒนาระบบการให้บริการของ PEA ประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ - แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนด - ประเมินและกำหนดพัฒนาระบบงานให้ มาตรฐานเดียวกัน - ติดตามประเมินผล เป้าหมาย กำหนดพัฒนาระบบการให้แล้ว ช่วงไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : ฝบพ.(ก2))	ม.ค.-ก.ย.	- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่...-... ฝบพ.(ก2) ดำเนินการ	- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่...-... ฝบพ.ก2 ดำเนินการ	
1.3 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ในการ เพื่อค้นหาสารสนเทศ การทำธุรกรรม และการ ในการขอใช้ไฟฟ้าผ่านสำนักงาน กฟภ., PEA Shop เป้าหมาย รายงานผลการวิเคราะห์ภายในไตร (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ก.ย.	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว.-..... กบล.(ก2) ดำเนินการ	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว.-..... กบล.(ก2) ดำเนินการ	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน (Happy Touch) - ติดตามประเมินผลโครงการนำร่องของปี เป้าหมาย ประเมินผลโครงการนำร่องแล้ว ไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กรท.(ก2))	ม.ค.-มิ.ย.	- ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่ ...-... กบล.(ก2), กรท.(ก2) ดำเนินการ	- ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่ ...-... กบล.(ก2), กรท.(ก2) ดำเนินการ	
แผนงานที่ 2 พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับ 2.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่ลูกค้าเป้าหมาย ให้เป็น Best Cost Provider 2.1.1 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/ - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุด (Thermal Viewer) และเย็บมเย็บลูกค้าปีละ 1 - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปี - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 36 ราย กฟล.ชบ. 3 ราย กฟอ.มคย. 1 ราย กฟล.ฉช. 2 ราย กฟอ.บรบ. 3 ราย กฟภ.มดพ. 8 ราย กฟอ.ปลด. 6 ราย กฟภ.บึง 4 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กล. 3 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.บปภ. 2 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค.	- จำนวน ...-.. ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ...-.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ...-.. ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ราย กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน	- สะสมจำนวน ...-.. ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ...-.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ...-.. ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยสะสม ...-.. ราย กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุด (Thermal Viewer) - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปี เป้าหมาย จำนวน จำนวน 49 ราย กฟจ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปภ. 6 ราย กฟจ.ฉษ. 4 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บมบ. 1 ราย กฟภ.มึง 3 ราย กฟอ.ปลด. 15 ราย กฟภ.มดพ. 7 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย กฟอ.ศรบ. 3 ราย กฟอ.ตร. 1 ราย กฟอ.พน. 1 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.	- จำนวน ... ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ... ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ... ราย (บริษัท พน์สโพลทรี จำกัด) แผนทำไตรมาส 3	- สะสมจำนวน ... ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ... ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ... ราย (บริษัท พน์สโพลทรี จำกัด) แผนทำไตรมาส 3	
2.1.3 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้าในพื้นที่ที่มีกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการ อย่างมีประสิทธิภาพ	ม.ค.-ธ.ค.	กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน	กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
5) การส่งกล่องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 17 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))		- จำนวน ราย - กลุ่ม 1 จำนวน ราย - กลุ่ม 2 จำนวน ราย - กลุ่ม 3 จำนวน ราย	- สะสมจำนวน ราย - กลุ่ม 1 สะสมจำนวน ราย - กลุ่ม 2 สะสมจำนวน ราย - กลุ่ม 3 สะสมจำนวน ราย	
2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 590 ราย กฟจ.จช. 61 ราย กฟอ.ปลด. 77 ราย กฟอ.พสค. 6 ราย กฟอ.กล. 17 ราย กฟอ.บปภ. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 30 ราย กฟฟ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บรบ. 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 กฟฟ.จท. 18 ราย กฟฟ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟจ.รย. 20 ราย กฟฟ.บึง 25 ราย กฟอ.สอ. 5 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน ..6.. ราย	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน ..6.. ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดย ให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข. และผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3 ดังนี้ - รผก.(ภ3) ไตรมาสละ 1 ราย - อข. ไตรมาสละ 3 ราย/เขต - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 6 ราย/กฟฟ. - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง เป้าหมาย จำนวน 250 ราย กฟจ.ฉบ. 24 ราย (60 ราย) กฟอ.พสค. 6 ราย (6 ราย) กฟอ.บปภ. 24 ราย (50 ราย) กฟจ.ขบ. 24 ราย (30 ราย) กฟอ.บรบ. 12 ราย (12 ราย) กฟอ.พน. 12 ราย (12 ราย) กฟฟ.บส. 7 ราย (7 ราย) กฟอ.ศรข. 24 ราย (64 ราย) กฟฟ.มพย. 24 ราย (32 ราย) กฟจ.รย. 20 ราย (20 ราย) กฟอ.สอศ. 5 ราย (5 ราย) กฟอ.ปลด. 24 ราย (45 ราย) กฟอ.กล. 17 ราย (17 ราย) กฟอ.บจ. 5 ราย (5 ราย) กฟจ.จบ. 11 ราย (11 ราย) กฟจ.ดร. 19 ราย (19 ราย) กฟฟ.จท. 18 ราย (18 ราย) กฟอ.พนท. 15 ราย (15 ราย) กฟฟ.บึง 21 ราย (21 ราย) กฟอ.มคย. 22 ราย (22 ราย) กฟภ.มตพ. 24 ราย (43 ราย) (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.	- จำนวน ..6.. ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ..6.. - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้า ..6.. ราย	- สะสมจำนวน ..6.. ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - อข. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 6 ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ..6.. ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.3 พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์กับเป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือฯ และความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม เป้าหมาย จำนวน 590 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP จำนวน ..6.. ราย	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP สะสมจำนวน ..6.. ราย	
2.2.4 เพิ่มช่องทางการสื่อสารและแก้ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account โดยผ่าน Application LINE โดยจัดกลุ่มวง 1) ลูกค้าระบบ 115 kV 2) ลูกค้า KAM ในพื้นที่ของแต่ละ กฟฟ. 3) ลูกค้า KAM ในความดูแลของของแต่ละคน 4) ลูกค้า KAM กับพนักงาน KAM (กฟข., กฟฟ.พิจารณาจัดกลุ่มตามความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า) เป้าหมาย - ต้องมีลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่เข้าร่วมวงของจำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ..12.. ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line จำนวน ..12.. ราย คิดเป็นร้อยละ ..100..	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ..12.. ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line สะสมจำนวน ..12.. ราย คิดเป็นร้อยละ ..100..	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่, กิจการเฉพาะอย่าง, ในนิคมอุตสาหกรรม และ ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยม	ม.ค.-ธ.ค.	- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยม ใน BIC-SAP จำนวน ...-.. ราย	- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยม ใน BIC-SAP สะสมจำนวน ...-.. ราย	
เป้าหมาย จำนวน 720 ราย				
กฟล.จช. 67 ราย กฟอ.ปลด. 42				
กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.กล. 24 ราย				
กฟอ.บปภ. 37 ราย กฟอ.บจ. 7 ราย				
กฟล.ชบ. 57 ราย กฟฟ.มตพ. 30 ราย				
กฟอ.บรบ. 34 ราย กฟล.จบ. 49 ราย				
กฟอ.พน. 21 ราย กฟล.ดร. 30 ราย				
กฟฟ.บส. 27 ราย กฟอ.มคย. 8 ราย				
กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟฟ.จท. 16				
กฟฟ.มพย. 94 ราย กฟอ.พนท. 27				
กฟล.รย. 36 ราย กฟฟ.มิง 17 ราย				
กฟอ.สอศ. 15 ราย				
(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)				
2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี 100 ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง	เม.ย.-	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ จำนวน ...-.. แห่ง	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ สะสมจำนวน ...-.. แห่ง	
เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง		- กฟฟ. ...-... วันที่ ...-..	- กฟฟ.-.. วันที่ ...-...	
กฟฟ.ละ 1 ครั้ง ยกเว้น กฟอ.บจ., กฟอ.สอศ.		- กฟฟ. ...-... วันที่ ...-..	- กฟฟ.-.. วันที่ ...-...	
(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)		แผนดำเนินการไตรมาส 3	- กฟฟ.-.. วันที่ ...-...	
2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)				
2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	ม.ค.-ธ.ค.	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS	
เป้าหมาย จำนวน 301,372 ราย		จำนวน ...18,794.. ราย	สะสมจำนวน ..18,794... ราย	
(หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)				

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2	ปัญหา/อุปสรรค
2.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่าง ๆ ให้กับ ที่ลงทะเบียนแล้ว เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อย (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.	- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 18,794 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ..18,794.. ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 100	- สะสมจำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 18,794 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน ..18,794 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 100	
2.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้าง กับลูกค้า ได้แก่ 1. การเยี่ยมเยียนลูกค้า 2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 3. การประชุมลูกค้ารายใหญ่ ตามแบบฟอร์ม VOC-CRM-001 (คู่มือ CRM) เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ภายใน เดือน เม.ย.2558 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของ แต่ละกิจกรรม (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.ธ.ค.58	- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ตามบันทึกเลขที่-..... ลว.-..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....ลว. กบล.(ก2) ดำเนินการ	- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ตามบันทึกเลขที่-..... ลว.-..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ไตรมาสที่ 1 ตามบันทึกเลขที่.....ลว. ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....ลว. ไตรมาสที่ 3 ตามบันทึกเลขที่.....ลว. ไตรมาสที่ 4 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.	