

**กฟอ.พนัสนิคม**  
**รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2558 ประจำปีไตรมาสที่ 2**  
**ด้านลูกค้า**

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

**C1 ลูกคามีความพึงพอใจ**

| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                                                                       | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                      | ปัญหา/อุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1.2 การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า</b><br>(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ 15 วัน)<br>ตามจำนวนที่กำหนด โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า ดังนี้<br>1) ลูกค้าที่อยู่อาศัย<br>- งานขอไขไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้<br><u><b>เป้าหมาย</b></u><br>กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส<br>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์มีไฟฟ้าใช้<br><u><b>เป้าหมาย</b></u><br>กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส<br>2) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรมขอรับงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย<br>- ไม่น้อยกว่า 9 ราย/ไตรมาส<br>(กฟข.ละ 3 ราย/ไตรมาส)<br><u><b>เป้าหมาย</b></u> รายงานผลทุกไตรมาส<br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3) | ม.ค.-ธ.ค. | - จำนวน ..3... ราย<br>บันทึก ผจก.ลว.9 ก.ค. 58<br><br>- จำนวน ...3.. ราย<br>บันทึก ผจก.ลว.9 ก.ค. 58<br><br>- จำนวน ...-.. ราย<br>กฟก.2 ดำเนินการ | - สะสมจำนวน ..6... ราย<br><br>- สะสมจำนวน ...6.. ราย<br><br>- สะสมจำนวน ...-.. ราย<br>กฟก.2 ดำเนินการ |               |
| <b>1.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ</b><br><u><b>เป้าหมาย</b></u> รายงานผลปีละ 2 ครั้ง<br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ม.ค.-ธ.ค. | รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว. ....-.....<br>กฟก.2 ดำเนินการ                                                                         | รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว. ....-.....<br>กฟก.2 ดำเนินการ                               |               |

**C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ**

| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                                                                                                                                                              | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                                                                                                                                                                              | ปัญหา/อุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>1.4 ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า<br/>ข้อร้องเรียนในกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ กรณีที่ส่งผลกระทบต่อ<br/>กฟภ. อย่างมีนัยสำคัญ</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ลูกค้าที่มีนัยสำคัญทุกราย</p> <p>1) เป็นลูกค้ารายสำคัญ (KAM)</p> <p>2) เป็นลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ<br/>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))</p>                                                                                                                                                                                                   | ม.ค.-ธ.ค. | <p>ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับหลังการแก้ไข<br/>ข้อร้องเรียน :</p> <p>1) ลูกค้ารายสำคัญ (KAM) .....1.....ราย</p> <p>2) ลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ.....-.....ราย</p> <p>(บริษัท แปซิฟิค รับเบอร์เวิร์คส์ จำกัด) ลว.14 พ.ค.58</p> | <p>ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับหลังการแก้ไข<br/>ข้อร้องเรียน :</p> <p>1) ลูกค้ารายสำคัญ (KAM) .....1.....ราย</p> <p>2) ลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ.....-.....ราย</p>                                                                                    |               |
| <p>1.5 สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้<br/>ลูกค้าและนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและประเมิน<br/>ประสิทธิภาพของช่องทางดังนี้</p> <p>1) การสำรวจข้อมูลลูกค้า<br/>(สำรวจความพึงพอใจฯ โดยที่ปรึกษา)</p> <p>2) การจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>3) การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า</p> <p>4) การสานเสวนา</p> <p>5) 1129 PEA Call Center</p> <p>6) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส<br/>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)</p> | ม.ค.-ธ.ค. | <p>-รายงานตามบันทึกเลขที่ ผจก. ลว. 9 ก.ค.58</p>                                                                                                                                                                                        | <p>ไตรมาสที่ 1 : รายงานตามบันทึกเลขที่ ก.2พน(บค)865/58 ลว.9 ก.ค.58</p> <p>ไตรมาสที่ 2 : รายงานตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.....</p> <p>ไตรมาสที่ 3 : รายงานตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.....</p> <p>ไตรมาสที่ 4 : รายงานตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.....</p> |               |

**C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ**

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

**กฟอ.พนัสนิคม**  
**รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2558 ประจำปีงบประมาณที่ 2**  
**ด้านลูกค้า**

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

## C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

| C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                             |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ช่วงเวลา   | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                                                                                               | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                                                                                                            | ปัญหา/อุปสรรค |
| <b>1.4 พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน (Happy Touch)</b><br>- ติดตามประเมินผลโครงการนำร่องของปี<br><b>เป้าหมาย</b> ประเมินผลโครงการนำร่องแล้ว<br><b>ไตรมาส 2/2558</b><br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กรท.(ก2))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ม.ค.-มิ.ย. | - ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่ ...-...<br>กบล.(ก2), กรท.(ก2) ดำเนินการ                                                                                         | - ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่ ...-...<br>กบล.(ก2), กรท.(ก2) ดำเนินการ                                                                                                             |               |
| <b>แผนงานที่ 2</b> พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับ<br><b>2.1</b> สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่ลูกค้าเป้าหมาย ให้เป็น Best Cost Provider<br><b>2.1.1</b> การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/<br>- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องทางจุ (Thermal Viewer) และเยียมเยื่อนลูกค้าปีละ 1<br>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปี<br>- บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยปีละ 1 ครั้ง<br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 36 ราย<br>กฟจ.ชบ. 3 ราย      กฟอ.บคย. 1 ราย<br>กฟจ.ฉช. 2 ราย      กฟอ.บรบ. 3 ราย<br>กฟภ.มตพ. 8 ราย      กฟอ.ปลด. 6 ราย<br>กฟภ.บึง 4 ราย      กฟอ.พสค. 1 ราย<br>กฟอ.กล. 3 ราย      กฟอ.ศรช. 3 ราย<br>กฟอ.บปภ. 2 ราย<br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง) | ม.ค.-ธ.ค.  | - จำนวน ...-.. ราย<br>- บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ...-.. ราย<br>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ...-.. ราย<br>- บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย .... ราย<br>กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน | - สะสมจำนวน ...-.. ราย<br>- บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ...-.. ราย<br>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ...-.. ราย<br>- บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยสะสม ...-.. ราย<br>กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน |               |

**C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร**

| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                                                                                                                                      | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                                                                                                                                             | ปัญหา/อุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุด (Thermal Viewer)</li> <li>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปี</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b> จำนวน จำนวน 49 ราย</p> <p>กฟล.ชบ. 1 ราย      กฟอ.บปภ. 6 ราย<br/>         กฟล.ฉช. 4 ราย      กฟอ.บคย. 3 ราย<br/>         กฟอ.บจ. 1 ราย      กฟอ.บรบ. 1 ราย<br/>         กฟภ.มึง 3 ราย      กฟอ.ปลด. 15 ราย<br/>         กฟภ.มดพ. 7 ราย      กฟอ.พนท. 1 ราย<br/>         กฟอ.กล. 2 ราย      กฟอ.ศรช. 3 ราย<br/>         กฟอ.ดร. 1 ราย      กฟอ.พน. 1 ราย</p> <p>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))</p>                           | ม.ค.-ธ.ค. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน ... ราย</li> <li>- บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ... ราย</li> <li>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ... ราย</li> </ul> <p>(บริษัท พันธ์โพลทรี จำกัด) แผนทำไตรมาส 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สะสมจำนวน ... ราย</li> <li>- บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ... ราย</li> <li>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ... ราย</li> </ul> <p>(บริษัท พันธ์โพลทรี จำกัด) แผนทำไตรมาส 3</p> |               |
| <p>2.1.3 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้าในพื้นที่ที่มีกับ SPP</p> <p>โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ</p> <p><b>กลุ่มที่ 1</b> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท</p> <p align="center">ให้บริการรายการ 1-7</p> <p><b>กลุ่มที่ 2</b> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท</p> <p align="center">ให้บริการรายการ 1-5</p> <p><b>กลุ่มที่ 3</b> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท</p> <p align="center">ให้บริการรายการ 1-2</p> <p>รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า</li> <li>2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้</li> <li>3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)</li> <li>4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการ</li> </ol> <p align="center">อย่างมีประสิทธิภาพ</p> | ม.ค.-ธ.ค. | กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน                                                                                                                                                                                           | กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน                                                                                                                                                                                                         |               |

**C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร**

| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                        | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                                 | ปัญหา/อุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 5) การส่องกล้องความร้อน<br>6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย<br>7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีคุณภาพไฟฟ้า)<br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 17 ราย<br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           | - จำนวน ... ราย<br>- กลุ่ม 1 จำนวน ... ราย<br>- กลุ่ม 2 จำนวน ... ราย<br>- กลุ่ม 3 จำนวน ... ราย | - สะสมจำนวน ... ราย<br>- กลุ่ม 1 สะสมจำนวน ... ราย<br>- กลุ่ม 2 สะสมจำนวน ... ราย<br>- กลุ่ม 3 สะสมจำนวน ... ราย |               |
| <b>2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account (KAM)</b><br><b>2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้าราย</b><br><b>ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน</b><br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 590 ราย<br>กฟล.ฉบ. 61 ราย      กฟอ.ปลด. 77 ราย<br>กฟอ.พสค. 6 ราย      กฟอ.กล. 17 ราย<br>กฟอ.บปภ. 47 ราย      กฟอ.บจ. 5 ราย<br>กฟล.ชบ. 30 ราย      กฟฟ.มตพ. 61 ราย<br>กฟอ.บรบ. 16 ราย      กฟล.จบ. 11 ราย<br>กฟอ.พน. 12 ราย      กฟล.ดร. 19 ราย<br>กฟภ.บส. 7 ราย      กฟอ.บคย. 23 ราย<br>กฟอ.ศรช. 64 ราย      กฟฟ.จท. 18 ราย<br>กฟฟ.มพย. 41 ราย      กฟอ.พนท. 25 ราย<br>กฟล.รย. 20 ราย      กฟฟ.บึง 25 ราย<br>กฟอ.สอศ. 5 ราย<br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3) | ม.ค.-ธ.ค. | - ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน ..6.. ราย                                                          | - ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน ..12.. ราย                                                                     |               |

**C2 สร้าง Brand Awareness ต่อดังค์กร**

| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                                                                                                                                                                                                         | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                                                                                                                                                                                                                         | ปัญหา/อุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>2.2.2 เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดย</p> <p>ให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข. และผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รผก.(ก3) ไตรมาสละ 1 ราย</li> <li>- อข. ไตรมาสละ 3 ราย/เขต</li> <li>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 6 ราย/กฟฟ.</li> <li>- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 250 ราย</p> <p>กฟล.จข. 24 ราย (60 ราย)</p> <p>กฟอ.พสค. 6 ราย (6 ราย)</p> <p>กฟอ.บปภ. 24 ราย (50 ราย)</p> <p>กฟล.ขบ. 24 ราย (30 ราย)</p> <p>กฟอ.บรบ. 12 ราย (12 ราย)</p> <p>กฟอ.พน. 12 ราย (12 ราย)</p> <p>กฟฟ.บส. 7 ราย (7 ราย)</p> <p>กฟอ.ศรบ. 24 ราย (64 ราย)</p> <p>กฟฟ.มพย. 24 ราย (32 ราย)</p> <p>กฟล.รย. 20 ราย (20 ราย)</p> <p>กฟอ.สอศ. 5 ราย (5 ราย)</p> <p>กฟอ.ปลด. 24 ราย (45 ราย)</p> <p>กฟอ.กล. 17 ราย (17 ราย)</p> <p>กฟอ.บจ. 5 ราย (5 ราย)</p> <p>กฟล.จบ. 11 ราย (11 ราย)</p> <p>กฟล.ดร. 19 ราย (19 ราย)</p> <p>กฟฟ.จท. 18 ราย (18 ราย)</p> <p>กฟอ.พนท. 15 ราย (15 ราย)</p> <p>กฟฟ.บึง 21 ราย (21 ราย)</p> <p>กฟอ.บคย. 22 ราย (22 ราย)</p> <p>กฟภ.มตพ. 24 ราย (43 ราย)</p> <p>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)</p> | ม.ค.-ธ.ค. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน ..6.. ราย</li> <li>- รผก.(ก3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย</li> <li>- อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย</li> <li>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ..6..</li> <li>- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้า ..6.. ราย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สะสมจำนวน ..12.. ราย</li> <li>- รผก.(ก3) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย</li> <li>- อข. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย</li> <li>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 12 ราย</li> <li>- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ..12.. ราย</li> </ul> |               |

**C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร**

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

**C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร**

| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                                                         | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                                                             | ปัญหา/อุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>2.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่, กิจการเฉพาะอย่าง, ในนิคมอุตสาหกรรม และ</b><br><b>ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยม</b><br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 720 ราย<br>กฟล.จช. 67 ราย      กฟอ.ปลด. 42<br>กฟอ.พสค. 15 ราย      กฟอ.กล. 24 ราย<br>กฟอ.บปภ. 37 ราย      กฟอ.บจ. 7 ราย<br>กฟล.ชบ. 57 ราย      กฟฟ.มดพ. 30 ราย<br>กฟอ.บรบ. 34 ราย      กฟล.จบ. 49 ราย<br>กฟอ.พน. 21 ราย      กฟล.ดร. 30 ราย<br>กฟฟ.บส. 27 ราย      กฟอ.มคย. 8 ราย<br>กฟอ.ศรช. 67 ราย      กฟฟ.จท. 16<br>กฟฟ.มพย. 94 ราย      กฟอ.พนท. 27<br>กฟล.รย. 36 ราย      กฟฟ.มิง 17 ราย<br>กฟอ.สอศ. 15 ราย<br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3) | ม.ค.-ธ.ค. | - เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยม<br>ใน BIC-SAP จำนวน ..11.. ราย                                                           | - เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยม<br>ใน BIC-SAP สะสมจำนวน ..11.. ราย                                                                  |               |
| <b>2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี</b><br><b>100 ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง</b><br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 19 แห่ง<br>กฟฟ.ละ 1 ครั้ง ยกเว้น กฟอ.บจ., กฟอ.สอศ.<br>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เม.ย.-    | - กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ จำนวน ...-.. แห่ง<br>- กฟฟ. ...-.. วันที่ ...-..<br>- กฟฟ. ...-.. วันที่ ...-..<br>แผนดำเนินการไตรมาส 3 | - กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ สะสมจำนวน ...-.. แห่ง<br>- กฟฟ. ...-.. วันที่ ...-..<br>- กฟฟ. ...-.. วันที่ ...-..<br>- กฟฟ. ...-.. วันที่ ...-.. |               |
| <b>2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)</b><br><b>2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับ</b><br><b>แจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS</b><br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 301,372 ราย<br>(หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ม.ค.-ธ.ค. | - ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS<br>จำนวน ...5,163.. ราย                                                                       | - ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS<br>สะสมจำนวน ..23,957... ราย                                                                             |               |

**C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร**

| แผนงาน/โครงการ/งาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ช่วงเวลา   | ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2                                                                                                                                                                               | ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2                                                                                                                                                                                                                                                                         | ปัญหา/อุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>2.5.2 แจงค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่าง ๆ ให้กับ<br/>ที่ลงทะเบียนแล้ว</p> <p><b>เป้าหมาย</b> จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อย<br/>(หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ม.ค.-ธ.ค.  | <p>- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 23,957 ข้อความ</p> <p>- ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน<br/>..23,957.. ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 100</p>                                                                  | <p>- สะสมจำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 23,957 ข้อความ</p> <p>- ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน<br/>..23,957 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 100</p>                                                                                                                                                             |               |
| <p>2.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้าง<br/>กับลูกค้า ได้แก่</p> <p>1. การเยี่ยมเยียนลูกค้า</p> <p>2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAM)</p> <p>3. การประชุมลูกค้ารายใหญ่</p> <p>ตามแบบฟอร์ม VOC-CRM-001 (คู่มือ CRM)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ภายใน<br/>เดือน เม.ย.2558</p> <p>2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ทุกไตรมาส<br/>พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของ<br/>แต่ละกิจกรรม</p> <p>(หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))</p> | ม.ค.ธ.ค.58 | <p>- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557<br/>ตามบันทึกเลขที่ .....-..... ลว. ....-.....</p> <p>- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558<br/>ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.<br/>กบล.(ก2) ดำเนินการ</p> | <p>- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557<br/>ตามบันทึกเลขที่ .....-..... ลว. ....-.....</p> <p>- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558<br/>ไตรมาสที่ 1 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.<br/>ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.<br/>ไตรมาสที่ 3 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.<br/>ไตรมาสที่ 4 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.</p> |               |