

หน่วยงาน กฟภ.2
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2558 ประจำปีไตรมาสที่ 4
ด้านลูกค้า

C1 ลูกคามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจโดยแยกตามกลุ่มลูกค้า (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) กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันเปรียบเทียบกับลูกค้า SPP เป้าหมาย - ตั้งคณะกรรมการสายงานฯ - กำหนดแผนการสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ, สรุปผลปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(2), กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัด ฉช., รย., จบ.)	ม.ค.-ก.ย.58	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามอนุมัติ ลว. - แผนการเข้าสำรวจ ระหว่างวันที่ - สรุปผลการสำรวจ ตามบันทึกเลขที่ กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัด ฉช., รย., จบ.	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามอนุมัติ ลว. - แผนการเข้าสำรวจ ระหว่างวันที่ - สรุปผลการสำรวจ ตามบันทึกเลขที่ กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัด ฉช., รย., จบ.	

C1 ลูกคามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
1.2 การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน) ตามจำนวนที่กำหนด โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าที่อยู่อาศัย - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้ เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้ เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส 2) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรมขอรับบริการงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย - ไม่น้อยกว่า 9 ราย/ไตรมาส (กฟช.ละ 3 ราย/ไตรมาส) เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ...6... ราย - จำนวน ..6... ราย - จำนวน ..-... ราย	- สะสมจำนวน ..24... ราย - สะสมจำนวน ..24... ราย - สะสมจำนวน-.. ราย	กบล.(ก2) ดำเนินการ
1.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ เป้าหมาย รายงานผลปีละ 2 ครั้ง (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.58	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ...-.. ลว.-.....	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ...-.. ลว.-.....	กบล.(ก2) ดำเนินการ

C1 ลูกคามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนในกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ กรณีที่ส่งผลกระทบต่อ กฟภ. อย่างมีนัยสำคัญ เป้าหมาย ลูกค้าที่มีนัยสำคัญทุกราย 1) เป็นลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 2) เป็นลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ (หน่วยงานหลัก : กบส.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.58	ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน : 1) ลูกค้ารายสำคัญ (KAM)ราย 2) ลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ.....ราย	ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน : 1) ลูกค้ารายสำคัญ (KAM)1.....ราย 2) ลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ.....ราย	
1.5 สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้ลูกค้าและนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและประเมินประสิทธิภาพของช่องทางดังนี้ 1) การสำรวจข้อมูลลูกค้า (สำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษา) 2) การจัดการข้อร้องเรียน 3) การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า 4) การสานเสวนา 5) 1129 PEA Call Center 6) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบส.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- รายงานตามบันทึกเลขที่ ก.2 พน.(บค.)1364/58 ลว.19 ต.ค.58	ไตรมาสที่ 1 : รายงานตามบันทึกเลขที่ ก.2พน(บค)475/58 ลว 10 เม.ย.58 ไตรมาสที่ 2 : รายงานตามบันทึกเลขที่ ก.2พน.(บค)865/58 ลว.9 ก.ค.58 ไตรมาสที่ 3 : รายงานตามบันทึกเลขที่ ก.2พน.(บค)1364/58 ลว.19 ต.ค.58 ไตรมาสที่ 4 : รายงานตามบันทึกเลขที่....-...ลว....-	ข้อมูลป้อนกลับอยู่ระหว่างดำเนินการ

C1 ถูกคำมีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
1.6 จัดทำสารสนเทศกลุ่มลูกค้าที่มาชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานเพื่อเรียนรู้และนำมาใช้บริหารจัดการ Customer Experience Management (CEM) 1) กลุ่มชำระเงินก่อนกำหนด 2) กลุ่มชำระเงินในวันที่กำหนด 3) กลุ่มชำระเงินเกินกำหนด <u>เป้าหมาย</u> - ตั้งคณะทำงานสายงานฯ - กำหนดแนวทางในการเรียนรู้ - สรุปผลแต่ละ 1 กพพ. ภายในไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : ฝบพ.(ก2))	ม.ค.-มิ.ย.58	- แต่งตั้งคณะทำงาน ...-... ตามอนุมัติ ลว. ...-... - (จัดประชุม) กำหนดแนวทาง วันที่...-... - สรุปผล ตามบันทึกเลขที่ ...-..	- แต่งตั้งคณะทำงาน ...-... ตามอนุมัติ ลว. ...-... - (จัดประชุม) กำหนดแนวทาง วันที่...-... - สรุปผล ตามบันทึกเลขที่ ...-...	ฝบพ.(ก2) ดำเนินการ

หน่วยงาน กฟก.2
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 2558 ประจำปีงบประมาณที่ 4
ด้านลูกค้า

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (หน่วยงานหลัก : กบล.(2), กฟส.เพ)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ... แห่ง - สถานที่ ... วันที่ ...	- สะสมจำนวน ... แห่ง - สถานที่ ... วันที่ ... - สถานที่ ... วันที่ ...	กฟส.เพ ดำเนินการ
1.2 พัฒนาระบบการให้บริการของ PEA Shop ให้มี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ - แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนดพัฒนางาน - ประเมินและกำหนดพัฒนาระบบงานให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน - ติดตามประเมินผล	ม.ค.-ก.ย.58			
เป้าหมาย กำหนดพัฒนาระบบการให้แล้วเสร็จ ช่วงไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : ฝบพ.(ก2))		- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่...-	- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่...-	ฝบพ.(ก2) ดำเนินการ
1.3 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ในการสนับสนุนลูกค้า เพื่อค้นหาสารสนเทศ การทำธุรกรรม และการพัฒนาช่องทาง ในการขอใช้ไฟผ่านสำนักงาน กฟก., PEA Shop เป้าหมาย รายงานผลการวิเคราะห์ภายในไตรมาสที่ 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ก.ย.58	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ... ลว.-....	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ... ลว.-....	กบล.(ก2) ดำเนินการ

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านช่องทาง Internet (Happy Touch) - ติดตามประเมินผลโครงการนำร่องของปี 2557 เป้าหมาย ประเมินผลโครงการนำร่องแล้วเสร็จภายใน ไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กรท.(ก2))	ม.ค.-มิ.ย.58	- ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่	- ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่	กบล.(ก2), กรท.(ก2) ดำเนินการ
แผนงานที่ 2 พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่กำหนดกับลูกค้าเป้าหมาย ให้เป็น Best Cost Provider 2.1.1 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) และเย็บเย็บลูกค้าปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 36 ราย กฟจ.ชบ. 3 ราย กฟอ.บคย. 1 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.บรบ. 3 ราย กฟภ.มตพ. 8 ราย กฟอ.ปลด. 6 ราย กฟภ.บึง 4 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กล. 3 ราย กฟอ.ตรข. 3 ราย กฟอ.บปภ. 2 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ... ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ... ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ... ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ... ราย	- สะสมจำนวน ... ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ... ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ... ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยสะสม ... ราย	กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน จำนวน 49 ราย กฟจ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปก. 6 ราย กฟจ.ฉช. 4 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บรบ. 1 ราย กฟภ.บึง 3 ราย กฟอ.ปลด. 15 ราย กฟภ.มตพ. 7 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.ตร. 1 ราย กฟอ.พน. 1 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ราย	- สะสมจำนวน ..1.. ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ..1.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ..1.. ราย	บริษัท พนัสโพลท์ จก. ดำเนินการเมื่อ 20 มิ.ย.58
2.1.3 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ 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) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ	ม.ค.-ธ.ค.58			

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อบริษัท				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
5) การส่งกล่องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 17 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.58	- 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	กฟอ.พน. ไม่อยู่ในแผน (ไม่มี SPP)
2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 590 ราย กฟจ.ฉช. 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.สอศ. 5 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)		- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน ราย	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน ..12.. ราย	ดำเนินการครบทุกราย

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดยกำหนด ให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟช. และผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3 ดังนี้ - รผก.(ภ3) ไตรมาสละ 1 ราย - อช. ไตรมาสละ 3 ราย/เขต - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 6 ราย/กฟฟ. - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง เป้าหมาย จำนวน 250 ราย กฟจ.ฉช. 24 ราย (60 ราย) กฟอ.พสค. 6 ราย (6 ราย) กฟอ.บปภ. 24 ราย (50 ราย) กฟจ.ชบ. 24 ราย (30 ราย) กฟอ.บรบ. 12 ราย (12 ราย) กฟอ.พน. 6 ราย (6 ราย) กฟฟ.บส. 7 ราย (7 ราย) กฟอ.ศรช. 24 ราย (64 ราย) กฟฟ.มพย. 24 ราย (32 ราย) กฟจ.รย. 20 ราย (20 ราย) กฟอ.สอ. 5 ราย (5 ราย) กฟอ.ปลด. 24 ราย (45 ราย) กฟอ.กล. 17 ราย (17 ราย) กฟอ.บฉ. 5 ราย (5 ราย) กฟจ.จบ. 11 ราย (11 ราย) กฟจ.ตร. 19 ราย (19 ราย) กฟฟ.จท. 18 ราย (18 ราย) กฟอ.พนท. 15 ราย (15 ราย) กฟฟ.บึง 21 ราย (21 ราย) กฟอ.บคย. 22 ราย (22 ราย) กฟภ.มตพ. 24 ราย (43 ราย) (หน่วยงานหลัก : กบล.(ภ2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ... ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน ลูกค้า ... ราย	- สะสมจำนวน ..12.. ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ..12.. ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน ลูกค้าสะสม ..12.. ราย	ดำเนินการครบทุกราย

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.3 พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย จำนวน 590 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้า ในโปรแกรม BIC-SAP จำนวน ... ราย	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้า ในโปรแกรม BIC-SAP สะสมจำนวน ..12.. ราย	ดำเนินการครบทุกราย
2.2.4 เพิ่มช่องทางการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดี แก่ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAM) โดยผ่าน Application LINE โดยจัดกลุ่มวงลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าระบบ 115 kV 2) ลูกค้า KAM ในพื้นที่ของแต่ละ กฟฟ. 3) ลูกค้า KAM ในความดูแลของพนักงาน KAM ของแต่ละคน 4) ลูกค้า KAM กับพนักงาน KAM (กฟข., กฟฟ.พิจารณาจัดกลุ่มตามความเหมาะสม และความต้องการของลูกค้า) เป้าหมาย - ต้องมีลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่เข้าร่วมวง LINE ของจำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ... ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line จำนวน ... ราย คิดเป็นร้อยละ ...	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ..12.. ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line สะสมจำนวน ..12.. ราย คิดเป็นร้อยละ ..100..	ครบทุกราย

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่, ขนาดกลาง, กิจการเฉพาะอย่าง, ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP เป้าหมาย จำนวน 720 ราย กฟจ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปลด. 42 ราย กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.กล. 24 ราย กฟอ.บปภ. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟจ.ชบ. 57 ราย กฟฟ.มตพ. 30 ราย กฟอ.บนบ. 34 ราย กฟจ.จบ. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟจ.ตร. 30 ราย กฟฟ.บส. 27 ราย กฟอ.บคย. 8 ราย กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟฟ.จท. 16 ราย กฟฟ.มพย. 94 ราย กฟอ.พนท. 27 ราย กฟจ.รย. 36 ราย กฟฟ.บึง 17 ราย กฟอ.สอศ. 15 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP จำนวน ..6.. ราย	- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP สะสมจำนวน ..21.. ราย	ไตรมาส 1-3 (15 ราย)
2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง กฟฟ.ละ 1 ครั้ง ยกเว้น กฟอ.บฉ., กฟอ.สอศ. (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	เม.ย.-ธ.ค.58	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ จำนวน ...- แห่ง - กฟฟ. ...- วันที่ ...- - กฟฟ. ...- วันที่ ...-	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ สะสมจำนวน ...- แห่ง - กฟฟ. ...- วันที่ ...- - กฟฟ. ...- วันที่ ...- - กฟฟ. ...- วันที่ ...-	ไม่ได้ดำเนินการตามบันทึกเลขที่ ก.2พน.(บค)1572/2558 ลง.1ธ.ค.2558
2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย จำนวน 301,372 ราย (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน ..254.. ราย	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน ..24,211.. ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องการ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.5.2 แจกค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ...24,211.. ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ..24,153.. ข้อความ คิดเป็นร้อยละ....99.76%.....	- สะสมจำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ..24,211... ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน ..24,153.. ข้อความ คิดเป็นร้อยละ....99.76%.....	
2.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 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 พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.ธ.ค.58	- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ตามบันทึกเลขที่-..... ลว.-..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.-...	- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ตามบันทึกเลขที่-..... ลว.-..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ไตรมาสที่ 1 ตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.-... ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.-... ไตรมาสที่ 3 ตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.-... ไตรมาสที่ 4 ตามบันทึกเลขที่.....-.....ลว.-...	กบล.(ก2) ดำเนินการ