

หน่วยงาน กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2558 ประจำปีงบประมาณ
ด้านลูกค้า

C1 ลูกคามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ต่อเนื่องจากการรับฟังเสียงลูกค้า 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจ โดยแยกตามกลุ่มลูกค้า (6 กลุ่ม) ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม (ภาคการผลิต) (2) กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ (ภาคพาณิชย์และบริการ) (3) กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย (4) กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ 4.1 องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร 4.2 ตู้ปันน้ำเพื่อการเกษตร 4.3 ไฟชั่วคราว (5) กลุ่มลูกค้าบริเวณพื้นที่เขตติดต่อ กฟน. (Bench Mark) (6) กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันเปรียบเทียบกับลูกค้า SP เป้าหมาย - ตั้งคณะกรรมการสายงานฯ - กำหนดแผนการสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ, สรุปผลปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(2), กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัด ฉช., รย., จบ.)	ก.ค.-ก.ย.58			

C1 ลูกคามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุป
1.2 การหาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า (โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน) ตามจำนวนที่กำหนด โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าที่อยู่อาศัย - งานขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส 2) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรมขอรับบริการงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย - ไม่น้อยกว่า 9 ราย/ไตรมาส (กฟข.และ 3 ราย/ไตรมาส) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58	- จำนวน ...3.. ราย - จำนวน ...3.. ราย	- สะสมจำนวน ..9... ราย - สะสมจำนวน ...9.. ราย	
1.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลปีละ 2 ครั้ง (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ก.ค.-ก.ย.58	- จำนวน ราย	- สะสมจำนวน ราย	

C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 ประเมินและติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนในกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ กรณีที่ส่งผลกระทบต่อกฟผ. อย่างมีนัยสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้าที่มีนัยสำคัญทุกราย 1) เป็นลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 2) เป็นลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ (หน่วยงานหลัก : กบค.(ก2)) 1.5 สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้ลูกค้าและนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและประเมินประสิทธิภาพของช่องทางดังนี้ 1) การสำรวจข้อมูลลูกค้า (สำรวจความพึงพอใจฯ โดยที่ปรึกษา) 2) การจัดการข้อร้องเรียน 3) การหาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า 4) การदानเสวนา 5) I129 PEA Call Center 6) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบค.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58			

C1 ผู้ที่มีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
1.6 จัดทำสารสนเทศกลุ่มลูกค้าที่มีชำระหนี้ค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานเพื่อเรียนรู้และนำมาใช้บริหารจัดการ Customer Experience Management (CEM) 1) กลุ่มชำระหนี้ก่อนกำหนด 2) กลุ่มชำระหนี้ในวันที่กำหนด 3) กลุ่มชำระหนี้เกินกำหนด <u>เป้าหมาย</u> - ตั้งคณะทำงานสายงานฯ - กำหนดแนวทางการเรียนรู้ - สรุปผลแต่ละ 1 กฟฟ. ภายในไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : ผบพ.(ก2))	ก.ค.-ก.ย.58			

หน่วยงาน กฟผ.2
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2558 ประจำปีงบประมาณที่ 3
ด้านลูกค้า

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟผ. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (หน่วยงานหลัก : กบล.(2), กฟผ.เพ)	ก.ค.-ก.ย.58			
1.2 พัฒนาระบบการให้บริการของ PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ - แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนดพัฒนางาน - ประเมินและกำหนดพัฒนากระบวนการงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - ติดตามประเมินผล เป้าหมาย กำหนดพัฒนากระบวนการให้แล้วเสร็จ ช่วงไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : ผบพ.(ก2))	ก.ค.-ก.ย.58			
1.3 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ในการสนับสนุนลูกค้าเพื่อค้นหาสารสนเทศ การทำธุรกรรม และการพัฒนาช่องทางในการขอใช้ไฟฟ้าผ่านสำนักงาน กฟผ., PEA Shop เป้าหมาย รายงานผลการวิเคราะห์ภายในไตรมาสที่ 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ก.ค.-ก.ย.58			

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านช่องทาง Internet (Happy Touch) - ติดตามประเมินผลโครงการนำร่องของปี 2557 <u>เป้าหมาย</u> ประเมินผลโครงการนำร่องแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : กบด.(ก2), กรท.(ก2)) <u>แผนงานที่ 2</u> พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่กำหนดกับลูกค้าเป้าหมาย ให้เป็น Best Cost Provider 2.1.1 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) และเขียนเตือนลูกค้าปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการคืนน้ำถังลูกค้าปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 36 ราย กฟอ.ชบ. 3 ราย กฟอ.บคย. 1 ราย กฟอ.ฉช. 2 ราย กฟอ.บมบ. 3 ราย กฟอ.มตพ. 8 ราย กฟอ.ปถด. 6 ราย กฟอ.บึง 4 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กค. 3 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.บปก. 2 ราย (หน่วยงานหลัก : กบด.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง)	ก.ค.-ก.ย.58	.		

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องทำ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่ติดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มิใช่ไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องต้องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน จำนวน 49 ราย กฟผ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปภ. 6 ราย กฟผ.ฉช. 4 ราย กฟอ.มคย. 3 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บฉบ. 1 ราย กฟภ.บึง 3 ราย กฟอ.ปฉค. 15 ราย กฟภ.มคพ. 7 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.ตร. 1 ราย กฟอ.พน. 1 ราย (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2)) 2.1.3 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SP 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) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ	ก.ค.-ก.ย.58	-จำนวน ..0.. ราย -บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ..0.. ราย -บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ..0.. ราย	-สะสมจำนวน ..1.. ราย -บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ..1.. ราย -บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ..1.. ราย ดำเนินการไตรมาสที่ 2/2558	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
5) การสื่อสารถึงความพร้อม 6) การผลิตน้ำดื่มถูกด้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 17 ราย (หน่วยงานหลัก : กบด.(ก2))				
2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 590 ราย กฟอ.มช. 61 ราย กฟอ.ปฉด. 77 ราย กฟอ.พสค. 6 ราย กฟอ.กต. 17 ราย กฟอ.บปภ. 47 ราย กฟอ.มธ. 5 ราย กฟอ.ชบ. 30 ราย กฟฟ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บรบ. 16 ราย กฟอ.จบ. 11 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟอ.ตร. 19 ราย กฟอ.มส. 7 ราย กฟอ.มคย. 23 ราย กฟอ.ศรีษ. 64 ราย กฟฟ.จก. 18 ราย กฟฟ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟอ.รย. 20 ราย กฟฟ.นิง 25 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย (หน่วยงานหลัก : กบด.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58	-ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน ..5.. ราย	-ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน ...5.. ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 เขียนเขียนลูกค้า Key Account โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟย. และผกก.กฟฟ. ชั้น 1-3 ดังนี้ - รผก.(ก3) ๓ไตรมาสละ 1 ราย - อช. ๓ไตรมาสละ 3 ราย/เขต - ผกก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ๓ไตรมาสละ 6 ราย/กฟฟ. - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง เป้าหมาย จำนวน 250 ราย	ก.ค.-ก.ย.58	- จำนวน ราย - รผก.(ก3) เขียนเขียนลูกค้า ราย - อช. เขียนเขียนลูกค้า ราย - ผกก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เขียนเขียนลูกค้า ..2.. ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเขียนเขียนลูกค้า ..2.. ราย	- สะสมจำนวน ราย - รผก.(ก3) เขียนเขียนลูกค้าสะสม ราย - อช. เขียนเขียนลูกค้าสะสม ราย - ผกก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เขียนเขียนลูกค้าสะสม ..3.. ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเขียนเขียนลูกค้าสะสม ..3.. ราย	
กฟย.ลช. 24 ราย (60 ราย) กฟอ.พตค. 6 ราย (6 ราย) กฟอ.บปภ. 24 ราย (50 ราย) กฟย.ชบ. 24 ราย (30 ราย) กฟอ.บมบ. 12 ราย (12 ราย) กฟอ.พน. 6 ราย (6 ราย) กฟฟ.มส. 7 ราย (7 ราย) กฟอ.สรช. 24 ราย (64 ราย) กฟฟ.มพย. 24 ราย (32 ราย) กฟย.รย. 20 ราย (20 ราย) กฟอ.สอศ. 5 ราย (5 ราย) กฟอ.ปลด. 24 ราย (45 ราย) กฟอ.กต. 17 ราย (17 ราย) กฟอ.บถ. 5 ราย (5 ราย) กฟย.งบ. 11 ราย (11 ราย) กฟย.สร. 19 ราย (19 ราย) กฟฟ.จท. 18 ราย (18 ราย) กฟอ.พนท. 15 ราย (15 ราย) กฟฟ.มิง 21 ราย (21 ราย) กฟอ.มคย. 22 ราย (22 ราย) กฟก.มตพ. 24 ราย (43 ราย) (หน่วยงานหลัก : กยล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)				

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.3 พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5 ราย (หน่วยงานหลัก : กบค.(ก2), กพฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58	-บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP จำนวน ..5.. ราย	-บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP สะสมจำนวน ..5.. ราย	
2.2.4 เพิ่มช่องทางการสื่อสารและความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAM) โดยผ่าน Application LINE โดยจัดกลุ่มวงลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าระบบ 115 kv 2) ลูกค้า KAM ในพื้นที่ของแต่ละ กพฟ. 3) ลูกค้า KAM ในความดูแลของพนักงาน KAM ของแต่ละคน 4) ลูกค้า KAM กับพนักงาน KAM (กพข, กพฟ.พิจารณาจัดกลุ่มตามความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า) <u>เป้าหมาย</u> -ต้องมีลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่เข้าร่วมวง LINE ของจำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด (หน่วยงานหลัก : กบค.(ก2), กพฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58	-จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ..5.. ราย -จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line จำนวน ..3.. ราย คิดเป็นร้อยละ ..60..	-จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ..5.. ราย -จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line สะสมจำนวน ...3.. ราย คิดเป็นร้อยละ ..60..	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การเชื่อมโยงลูกค้ากิจการขนาดใหญ่, ขนาดกลาง, กิจการเฉพาะอย่าง, ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPB และบันทึกผลการเชื่อมโยงใน BIC-SAP เป้าหมาย จำนวน 720 ราย กฟอ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปตด. 42 ราย กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.กส. 24 ราย กฟอ.บปภ. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟอ.ฉบ. 57 ราย กฟฟ.มตพ. 30 ราย กฟอ.บฉบ. 34 ราย กฟอ.ฉบ. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟอ.ตร. 30 ราย กฟฟ.ปส. 27 ราย กฟอ.บคย. 8 ราย กฟอ.สรช. 67 ราย กฟฟ.จก. 16 ราย กฟฟ.มพย. 94 ราย กฟอ.พนท. 27 ราย กฟอ.รย. 36 ราย กฟฟ.ปึง 17 ราย กฟอ.สอศ. 15 ราย (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58	- เชื่อมโยงลูกค้า และบันทึกผลการเชื่อมโยงใน BIC-SAP จำนวน ..3.. ราย	- เชื่อมโยงลูกค้า และบันทึกผลการเชื่อมโยงใน BIC-SAP สะสมจำนวน ..7.. 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 : กบฉ.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58			
2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย จำนวน 301,372 ราย (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน ...902.. ราย	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน ..9,263... ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3	ปัญหา/อุปสรรค
2.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว <u>เป้าหมาย</u> จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ก.ค.-ก.ย.58			
2.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ 1. การเขียนเตือนลูกค้า 2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 3. การประชุมลูกค้ารายใหญ่ ตามแบบฟอร์ม VOC-CRM-001 (คู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ภายในเดือน เม.ย.2558 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม (หน่วยงานหลัก : กบด.(ก2))	ก.ค.-ก.ย.58			