

หน่วยงาน กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2558 ประจำปีงบประมาณ 2558
ด้านลูกค้า

C1 ลูกค้ามีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าด้วยการสำรวจ โดยแยกตามกลุ่มลูกค้า (6 กลุ่ม) ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม (ภาคการผลิต) (2) กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ (ภาคพาณิชย์และบริการ) (3) กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย (4) กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ 4.1 องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร 4.2 รัฐบาลเพื่อการเกษตร 4.3 ภาครัฐ (5) กลุ่มลูกค้าบริเวณพื้นที่เขตติดต่อ กฟน. (Bench Mark) (6) กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันเปรียบเทียบกับลูกค้า SPP เป้าหมาย - ตั้งคณะกรรมการสำรวจ - กำหนดแผนการสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ, สรุปผลปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบด.(2), กฟฟ.ในพื้นที่จังหวัด นคร., รย., จบ.)	ต.ค.-ธ.ค.58			

C1 ผู้ดำเนินการจ้างเหมา				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
1.2 การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน) ตามจำนวนที่กำหนด โดย กบถ. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถาม ความคิดเห็นจากลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าที่อยู่ว่าง - งานขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส - งานขอขยายเขตแรงดันและติดตั้งมิเตอร์จนถึง มีไฟฟ้าใช้ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส 2) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรมขอรับบริการ งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย - ไม่น้อยกว่า 9 ราย/ไตรมาส (กฟช.และ 3 ราย/ไตรมาส) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบถ.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3) 1.3 วัดระดับความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลปีละ 2 ครั้ง (หน่วยงานหลัก : กบถ.(ก2))	ค.ค.-ธ.ค.58	-จำนวน ...3.. ราย -จำนวน ...3.. ราย	-สะสมจำนวน ..12... ราย -สะสมจำนวน ...12.. ราย	
1.3 วัดระดับความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลปีละ 2 ครั้ง (หน่วยงานหลัก : กบถ.(ก2))	ค.ค.-ธ.ค.58	-จำนวน ...-.. ราย	-สะสมจำนวน ...-.. ราย	

C1 ลูกจ้างมีความพึงพอใจ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 ประเมินและติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน ในกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ กรณีที่ส่งผลกระทบต่อกฟภ. อย่างมีนัยสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้าที่มีนัยสำคัญทุกราย 1) เป็นลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 2) เป็นลูกค้าที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อ (หน่วยงานหลัก : กบค.(ก2))	ค.ค.-ธ.ค.58			
1.5 สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้ลูกค้าและนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและประเมินประสิทธิภาพของช่องทางดังนี้ 1) การสำรวจข้อมูลลูกค้า (สำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษา) 2) การจัดการจัดซื้อร้องเรียน 3) การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า 4) การสานเสวนา 5) 1129 PEA Call Center 6) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส (หน่วยงานหลัก : กบค.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ค.ค.-ธ.ค.58			

C1 ถูกถ้ามีความพึงพอใจ				
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> - ตั้งคณะกรรมการสายงานฯ - กำหนดแนวทางการเรียนรู้ - สรุปผลระยะ 1 กฟฟ. ภายในไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : ผบ.พ.(ก2))	ต.ค.-ธ.ค.58			

หน่วยงาน กฟภ.2
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2558 ประจำปีงบประมาณที่ 4
ด้านลูกค้า

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ปีงบประมาณที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟภ. ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (หน่วยงานหลัก : กบด.(2), กฟส.พ)	ค.ค.-ธ.ค.58			
1.2 พัฒนาระบบการให้บริการของ PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ - แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนดพัฒนาางาน - ประเมินและกำหนดพัฒนากระบวนการงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - ติดตามประเมินผล เป้าหมาย กำหนดพัฒนากระบวนการให้แล้วเสร็จช่วงไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : สบพ.(ก2))	ค.ค.-ธ.ค.58			
1.3 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ในการสนับสนุนลูกค้าเพื่อค้นหาสารสนเทศ การทำธุรกรรม และการพัฒนาช่องทางในการขอใช้ไฟฟ้าผ่านสำนักงาน กฟภ., PEA Shop เป้าหมาย รายงานผลการวิเคราะห์ภายในไตรมาสที่ 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบด.(ก2))	ค.ค.-ธ.ค.58			

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 ประเมินผลโครงการนำร่องแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กรท.(ก2)) แผนงานที่ 2 พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่กำหนดกับลูกค้าเป้าหมาย ให้เป็น Best Cost Provider 2.1.1 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าบริการช่วยให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) และเยี่ยมเยียนลูกค้าปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการลัดน้ำล้างตู้ด้วยปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 36 ราย กฟฉ.ชบ. 3 ราย กฟอ.มคย. 1 ราย กฟฉ.ฉช. 2 ราย กฟอ.บรบ. 3 ราย กฟฉ.มตพ. 8 ราย กฟอ.ปลด. 6 ราย กฟฉ.บึง 4 ราย กฟอ.พตศ. 1 ราย กฟอ.กฉ. 3 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.บปภ. 2 ราย (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง)	ค.ค.-ธ.ค.58			

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องต้องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน จำนวน 49 ราย กฟอ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปภ. 6 ราย กฟอ.ฉช. 4 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บฉบ. 1 ราย กฟภ.บึง 3 ราย กฟอ.ปฉค. 15 ราย กฟภ.มตพ. 7 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กฉ. 2 ราย กฟอ.สรช. 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) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้ำ 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ	ค.ค.-ธ.ค.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 ต้องมีการ				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
5) การสื่อถึงอารมณ์ 6) การคืนน้ำตังลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 17 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))				
2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 590 ราย	ค.ค.-ค.ค.58	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน ..5.. ราย	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน ..5.. ราย	
กฟง.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปตท. 77 ราย กฟอ.พสท. 6 ราย กฟอ.กท. 17 ราย กฟอ.บปท. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟง.ฉบ. 30 ราย กฟฟ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บฉบ. 16 ราย กฟง.จบ. 11 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟง.ศร. 19 ราย กฟท.บส. 7 ราย กฟอ.มคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย กฟฟ.จท. 18 ราย กฟฟ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟง.รย. 20 ราย กฟฟ.บึง 25 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ฉฉ.1,2,3)				

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหาอุปสรรค
2.2.2 เชื่อมเขื่อนลูกต้า Key Account โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟผ. และผจก.กฟผ. ชั้น 1-3 ดังนี้ - รผก.(ก3) ไตรมาสละ 1 ราย - อญ. ไตรมาสละ 3 ราย/เขต - ผจก.กฟผ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 6 ราย/กฟผ. - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 250 ราย	ต.ค.-ธ.ค.58	-จำนวน ... ราย -รผก.(ก3) เชื่อมเขื่อนลูกต้า ... ราย -อญ. เชื่อมเขื่อนลูกต้า ราย - ผจก.กฟผ.ชั้น 1-3 เชื่อมเขื่อนลูกต้า ..2.. ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเชื่อมเขื่อนลูกต้า ..2.. ราย	-สะสมจำนวน ... ราย -รผก.(ก3) เชื่อมเขื่อนลูกต้าสะสม ราย -อญ. เชื่อมเขื่อนลูกต้าสะสม ราย - ผจก.กฟผ.ชั้น 1-3 เชื่อมเขื่อนลูกต้าสะสม ..5.. ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเชื่อมเขื่อนลูกต้าสะสม ..5.. ราย	
กฟผ.ฉช. 24 ราย (60 ราย) กฟอ.พสค. 6 ราย (6 ราย) กฟอ.บปภ. 24 ราย (50 ราย) กฟจ.ฉบ. 24 ราย (30 ราย) กฟอ.บนบ. 12 ราย (12 ราย) กฟอ.พน. 6 ราย (6 ราย) กฟผ.บส. 7 ราย (7 ราย) กฟอ.ศรช. 24 ราย (64 ราย) กฟผ.มพย. 24 ราย (32 ราย) กฟจ.รย. 20 ราย (20 ราย) กฟอ.สอศ. 5 ราย (5 ราย) กฟอ.ปฉด. 24 ราย (45 ราย) กฟอ.กฉ. 17 ราย (17 ราย) กฟอ.บฉ. 5 ราย (5 ราย) กฟจ.ฉบ. 11 ราย (11 ราย) กฟจ.ศร. 19 ราย (19 ราย) กฟผ.จท. 18 ราย (18 ราย) กฟอ.พนท. 15 ราย (15 ราย) กฟผ.บึง 21 ราย (21 ราย) กฟอ.มคย. 22 ราย (22 ราย) กฟภ.มตพ. 24 ราย (43 ราย) (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กฟผ.ชั้น1,2,3)				

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.3 พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5 ราย (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3) 2.2.4 เพิ่มช่องทางการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้ารายสำคัญ (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 (กฟฟ., กฟฟ.พิจารณาจัดกลุ่มตามความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า) <u>เป้าหมาย</u> - ต้องมีลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่เข้าร่วมวง LINE ของจำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ค.ค.-ธ.ค.58	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP จำนวน ..5.. ราย	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP สะสมจำนวน ..5.. ราย	
		- 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 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การเชื่อมโยงสื่อที่กิจการขนาดใหญ่, ขนาดกลาง, กิจกรรมเฉพาะอย่าง, ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPF และบันทึกผลการเชื่อมโยงใน BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 720 ราย กฟอ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปฉล. 42 ราย กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.ภก. 24 ราย กฟอ.บปภ. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟอ.ฉบ. 57 ราย กฟฟ.มคพ. 30 ราย กฟอ.บฉ. 34 ราย กฟอ.จป. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟอ.ศร. 30 ราย กฟฟ.บฉ. 27 ราย กฟอ.บฉ. 8 ราย กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟฟ.จท. 16 ราย กฟฟ.มพช. 94 ราย กฟอ.พนท. 27 ราย กฟอ.รช. 36 ราย กฟฟ.ปฉ. 17 ราย กฟอ.ศอศ. 15 ราย (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ค.ค.-ธ.ค.58	- เชื่อมสื่อลูกค้า และบันทึกผลการเชื่อมโยง ใน BIC-SAP จำนวน ..0.. ราย	- เชื่อมสื่อลูกค้า และบันทึกผลการเชื่อมโยง ใน BIC-SAP สะสมจำนวน ..7.. ราย	
2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 19 แห่ง กฟฟ.ฉะ 1 ครั้ง ยกเว้น กฟอ.บฉ., กฟอ.ศอศ. (หน่วยงานหลัก : กบฉ.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ค.ค.-ธ.ค.58			
2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 301,372 ราย (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ค.ค.-ธ.ค.58	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน ...3,437.. ราย	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน ..12,700.. ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหาอุปสรรค
2.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้ทันลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3) 2.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ 1. การเขียนเตือนลูกค้า 2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 3. การประชุมลูกค้ารายใหญ่ ตามแบบฟอร์ม VOC-CRM-001 (คู่มือ CRM) เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ภายในเดือน เม.ย.2558 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ทุกไตรมาสพร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม (หน่วยงานหลัก : กบด.(ก2))	ต.ค.-ธ.ค.58			