

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 20 โครงการให้บริการลูกค้า ผ่าน Applications และ Website แบบครบวงจร (PEA Smart Application for Customer Services)	1. โครงการระบบบริการส่ง SMS (ข้อความสั้น) กรณีแจ้งแผนดับไฟถึงผู้ใช้ไฟ เป้าหมาย-ลูกค้ารายใหญ่ทุกรายที่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ถูกต้อง					100%				ผกป.	
	2. Line Group ลูกค้าสำคัญในแต่ละพื้นที่					100%				ผบง.	
	เป้าหมาย การไฟฟ้าจุลจวงงานทุกแห่ง										
	3. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)					100%				ผบด.	
	เป้าหมาย กฟย. ทุกแห่งนำระบบไปใช้งาน										
แผนงานหลักที่ 23 แผนการค้าดำเนินการตามแผนแม่บทการให้บริการลูกค้า	1. ระบบการจัดการคิว และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ เป้าหมาย 100%										
	01 สรุปรายงานผล และปัญหาอุปสรรค ทุกไตรมาส	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบด.,ผบง	
	02 สืบสวนการกตประเมิณความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง		ผบด.,ผบง	