

ร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย

3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่

3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4

6.2 ความพึงพอใจลูกค้า

6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

6.2.2 กลุ่มพาณิชย์

6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

6.2.4 กลุ่มอื่นๆ

6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/
ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	ล้างชำระและคัดกลับมิเตอร์การขอจ่ายค่าไฟฟ้าผ่าน Internet และการขอโอนเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้า									
	เป้าหมาย ไตรมาส 1									
	2.1 ฟังก์ชันการทำงานหลัก PEA Smart Plus	-	-							
	- ตรวจสอบค่าไฟฟ้า									
	- ค้นหาสถานที่ชำระเงินค่าไฟฟ้า									
	- สร้าง QRCode และ Barcode เพื่อนำไปชำระเงินได้									
	- แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง									
	- ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร									
	- ปฏิทินกิจกรรมของ กฟภ.									
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน									
	- ส่งข้อมูลข้อขัดข้องให้กับ PEA Call Center									
	- เชื่อมโยงติดต่อ กฟภ. ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ									
	- ขอใช้ไฟใหม่									
	- ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านบัตรเครดิตและบัญชีธนาคารได้									
	2.2 งานบริการทาง Internet	-	-							
	- ขอใช้ไฟใหม่ (ระบบ Customer Online Service (COS))									
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (ระบบ Complaint)									
	3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ	-	-	1 ครั้ง		-		-	คณะทำงานฯ	
	เป้าหมาย ไตรมาส 2								PEA	
	- ฝึกอบรม								Smart Plus	
	- เอกสาร, บันทึก									
	- On The Job Training									
	4. ติดตามประเมินผล	-	-	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	คณะทำงานฯ	
	เป้าหมาย ไตรมาส 2-4								PEA	
									Smart Plus	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการ	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร								คณะทำงานฯ
ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone								PEA
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า								Smart Plus
	Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด								
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ								
	1.1.1 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์	(เมื่อมีการร้องขอ, มีการปรับปรุงระบบ, มีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่จะต้องประชาสัมพันธ์)							กรท.(ผสบ.)
	1.1.2 ออก.ประชาสัมพันธ์โครงการ								ออก.(ผสบ.)
	1.1.3 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค./ผบค.
	กฟอ.ทส.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ข้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	1.2 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆ ใน PEA	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	กรท.(ผสบ.)
	Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP, การต่อกลับมิเตอร์,								
	การขอใช้ไฟฟ้า (รอบบริษัทผู้รับจ้าง ดำเนินการสร้าง report)								
	เป้าหมาย 6 เดือนครั้ง (ไตรมาส 2, 4)								
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet :								
	Customer Online Service (COS)								
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	กรท.(ผสบ.)
	และการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet :								
	Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ								
	เป้าหมาย ไตรมาส 1-4								
	ข้อมูลที่จะรายงาน								
	- ยอดจำนวนรายการ แยก กฟฟ.								
	- ระยะเวลา(ยื่นคำร้อง-เสร็จสิ้น)								
	- ผลการประเมิน								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ									
	Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วย									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	ระบบ Customer's Smile Feedback								
	3.1 ขยายผล ให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 ตามที่ กฟภ. กำหนด	(รอลำเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)							กรท.(ผปค.)
	- ติดตั้งระบบ (หลังจากได้รับอุปกรณ์จาก กคช.)								
	- จัดประชุมชี้แจงเพื่อนำการใช้งาน								
	Note.- หาก กฟข. ได้รับอุปกรณ์ Touch Screen จาก กคช.								
	จะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน								
	3.2 รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	กรท.(ผสบ.)
	4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)								
	(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)								
	4.1 ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) ใน	(รอลำเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)							กรท.(ผสจ.)
	การไฟฟ้าชั้น 1-3 และการไฟฟ้าสาขา ตามที่ กฟภ. กำหนด								
	- กรท. OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟฟ.ชั้น 1-3								
	- กรท. OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟส.								
	4.2 รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบญ.(ผดป.)
	- ติดตาม ประเมินผล								
	- สรุปรายงานผลการดำเนินงาน								
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูล	1. วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการ								
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูล	เป้าหมาย ไตรมาส 1-2								
ในช่องทาง) ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์									
และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	2. กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน								
(เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT1.2)	เป้าหมาย ม.ค. - ส.ค.								
(รอหารือในรายละเอียดทั้ง 4 ภาค)									
	3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ								
	เป้าหมาย ก.ย. - พ.ย.								
	4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร								
	เป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	5. รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความ									
	สัมพันธ์ลูกค้า และการบริการลูกค้า									
	เป้าหมาย ช.ค.									
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานทบทวนมาตรฐาน	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-	กบล.(ผบร.)	
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	ที่ กฟผ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)								ผบค./ผบค.	
และความคาดหวังของลูกค้า	1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค									
	1.2 มาตรฐานการให้บริการ									
	1.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน									
	กับผู้ใช้ไฟ กฟผ.									
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-	กบล.(ผบร.)	
	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ								ทุก กฟฟ.	
	2.1 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่องานบริการ								ผบค./ผบค.	
	จากระบบงาน VOC System และช่องทางอื่นๆ									
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-		
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น	-	-	1 ครั้ง		-		-	กบล.(ผบร.)	
	ปรับปรุงให้ ผพร./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง								ทุก กฟฟ.	
	3.1 ให้ ทุก กฟฟ. พิจารณาทบทวนมาตรฐานคุณภาพ								ผบค./ผบค.	
	บริการ พร้อมทั้งจัดส่งผลการทบทวนฯ ให้กับ ผพร.									
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง		-		-		
	กฟส.ฉวาง	-	-	1 ครั้ง		-		-		
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	1 ครั้ง		-		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	1 ครั้ง		-		-		
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผวบ.ผบพ.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	บริการ (Front Manager)								FM ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง								
	กฟด.2 43 แห่ง								
	(ปี 2562 กฟด.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 17 แห่ง, กฟส. 26 แห่ง)								
	(รออนุมัติของท่าน ผวก.)								
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่	1 ครั้ง	=	-		1 ครั้ง		-	คณะทำงาน
	กฟก. กำหนด								กฟข.
	เป้าหมาย ไตรมาส 1, 3								
	6. ขยายผลให้ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟข. ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%	100%	-		-		-	คณะทำงาน ค.2,
	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก								กฟฟ. ชั้น 1-3,
	(Government Easy Contact Center : GECC)								กฟส.ทญ.
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่หมดอายุการรับรอง,กฟส. 10 แห่ง								ได้รับการ
	ยกเลิกอาคารเช่า,กฟข.เขตละ 2 แห่ง								คัดเลือก
	กฟด..2 รวม 13 แห่ง								จาก กฟด.2
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	-		-		-	
	กฟส.ฉวาง	-	-	-		-		-	
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	-		-		-	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	100%	100%	-		-		-	
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-	-	-		60%		-	
	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)								
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด								
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ								ทุก กฟฟ.
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	-		60%			สบป.กฟอ.ทส.
									สบค.กฟอ.ทส.
	02 คู่มือระบบ Smart Queue และ Smile Box								กรท.(ผสบ.)
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง	กรท.(ผสบ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	Smile Box								
	8. ให้มีการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน Smile Box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม และตามที่ กฟภ. กำหนด	-	-	1 ครั้ง (100 ราย)		-		1 ครั้ง (100 ราย)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)								
	การดำเนินงาน								
	01 ผู้รับผิดชอบ ของ แต่ละ กฟฟ. นำผลการประเมินความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ต่ำกว่าระดับ 3 (ม.ค.- มิ.ย. 100 ราย								
	ก.ค.-ธ.ค. 100 ราย) โดยวิธีการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม								
	และบันทึกข้อมูลผล ลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด								
	02 ทุก กฟฟ. นำผลจากการสำรวจนำขึ้นระบบอินทราเน็ต								
	ของ กฟต.2 การไฟฟ้าปริมังคลาไส มิติที่ 4								
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบค.
	กฟส.ฉวาง	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง								กบค.(ผบธ.)
	Doing Business World Bank								
	01 กฟฟ.ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จ.ภูเก็ต	≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน	
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน								
	ประเมินจากงาน 3 ประเภท ดังนี้								
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.								
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์								
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.								
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.								
	02 กฟฟ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัดในข้อ 01 ดำเนินการภายใน	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	ผบค.กฟอ.ทอ.
	25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท								
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.								
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์								
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A.								
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์								
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.								
	เป้าหมาย ทุกราย, ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลา								
	ที่ กฟผ. กำหนด								
	กฟอ.ทุ่งสง	≤ 25 วัน	ไม่มีลูกค้า	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	กฟส.ฉวาง	≤ 25 วัน	ที่ เข้า	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	กฟส.ช้างกลาง	≤ 25 วัน	เงื่อนไข	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2561	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3,
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4								กฟส.,
	กฟฟ. จุฬารามงาน ประเมินจาก smile box								กบส.(ผลส.)
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบค.
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04								
	เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก								
	ที่ได้รับผลสำรวจ								
	การดำเนินงาน								
	- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง								
	การให้บริการให้ดีขึ้น								
	- นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขขึ้นระบบอินทราเน็ต กฟด.2								
	การไฟฟ้าปรงไส มิติที่ 4								
	กฟส.ฉวาง	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..