

8. แผนงาน / โครงการ / ฐาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (Activities / Action Steps)	วัตถุประสงค์	ม.ค.		ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ย.		ธ.ค.				
			เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
2. พัฒนาบุคลากรด้านงานบริการลูกค้าและกระบวนการ สนับสนุนให้ลูกค้า มีความพึงพอใจและเรียนรู้จากปฏิสัมพันธ์ โดยให้ เสริมพลังการทำงาน	- พัฒนาบุคลากรด้านงานบริการลูกค้าและกระบวนการสนับสนุนให้ เสริมพลังการทำงาน * ฐานความรู้ของบุคลากรและกระบวนการ สนับสนุนการดำเนินงาน (Business Capability Map) *	เพิ่มจำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมและพัฒนา	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
			8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000
			8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000
3. พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานที่มีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพสูงและมีความปลอดภัย	- พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานที่มีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพสูงและมีความปลอดภัย * ฐานความรู้ของบุคลากรและกระบวนการ สนับสนุนการดำเนินงาน (Business Capability Map) *	เพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. พัฒนาระบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (Key and Support Processes) เช่น EA, Marketing, HR, IT, Finance และอื่นๆ	- พัฒนาระบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (Key and Support Processes) เช่น EA, Marketing, HR, IT, Finance และอื่นๆ * ฐานความรู้ของบุคลากรและกระบวนการ สนับสนุนการดำเนินงาน (Business Capability Map) *	เพิ่มประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงาน	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. พัฒนาระบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (Key and Support Processes) เช่น EA, Marketing, HR, IT, Finance และอื่นๆ	- พัฒนาระบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (Key and Support Processes) เช่น EA, Marketing, HR, IT, Finance และอื่นๆ * ฐานความรู้ของบุคลากรและกระบวนการ สนับสนุนการดำเนินงาน (Business Capability Map) *	เพิ่มประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงาน	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%