



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก คณะกรรมการแผนปฏิบัติฯ ถึง ผจก.กฟจ.สร.
เลขที่ ฉ.๓ สร.(บห.)- วันที่ ๒๑ มิย ๒๕๖๐
เรื่อง แจ้งแผนปฏิบัติ กฟจ.สร. ประจำปี ๒๕๖๐ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐

เรียน ผจก.สร.

อ้างถึงแผนปฏิบัติ กฟฉ.๓ ประจำปี ๒๕๖๐ ตามที่คณะกรรมการการโปร่งใส ๒.๐ ของ กฟฉ.๓ ได้มีการจัดประชุมชี้แจงแผนการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ ประจำปี ๒๕๖๐ ให้กับผู้เกี่ยวข้องทราบ ซึ่งในมติ ๑ ข้อ ๑.๒ กฟฉ.๓ ได้แจ้งแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ ประจำปี ๒๕๖๐ ให้กับ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ซึ่งในส่วนของ กฟจ.สร. มีรายละเอียดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามเอกสารที่แนบมาให้จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบุญธรรม รัตนไสย)
เลขานุการแผนปฏิบัติฯ กฟจ.สร.

ที่ ฉ.๓ สร.(บห.)- ๒๕๙๒ / ๒๕๖๐ ๒๑ มิย. ๒๕๖๐

เรียน รจก.(ท,บ), ผชน.๙, ผจก.กฟส., ผจก.กฟย., ทผ.กฟจ.สร., วศก.๘,

-เพื่อโปรดทราบ

-ส่วนเกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติฯ ต่อไป

(นายสำราญ จันทรศรีนวล)
ผชน.๙ กฟจ.สร. ปฏิบัติงานแทน ผจก.สร.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟง.สุรินทร์

กฟอ.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย👉

กลุ่มพาณิชย์👉

กลุ่มอุตสาหกรรม👉

กลุ่มอื่นๆ👉

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าดับไฟฟ้าตกไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า👉

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)👉

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า👉

4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 86

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.14

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการผ่าน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ.สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า 2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการ ตรวจสอบและแก้ไขอย่างทันท่วงที ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน เข้าระบบ e-One	(ตามหนังสือ)				
	กฟง.สร.					กฟง.สร.
	กฟส.ท่าตูม ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100					กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ					กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี					กฟส.รัตนบุรี
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 2.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	(ตามหนังสือ)				กฟอ.3
	กฟง.สร. จัดส่งข้อมูล แนวทาง ให้ กฟอ.3 รวบรวมไปพิจารณา					กฟง.สร.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟง.สุรินทร์

กฟล.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย👍

กลุ่มพาณิชย์👍

กลุ่มอุตสาหกรรม👍

กลุ่มอื่นๆ👍

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าด้วยไฟฟ้าตกไฟฟ้าช็อตไหม้แก๊สลูกค้า👍

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)👍

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า👍

4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 86

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.14

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการผ่าน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารพึงเสียง ของลูกค้าหลังรับบริการ (SEPA หมวด 3)	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ					
	จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า ส่งผลต่อทำงานด้านการบริการลูกค้า					
	3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม					
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส					
	3.2.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้					
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส (1)					
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส (2)					
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. 3 ราย/ไตรมาส (3)					
	(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟฟ.จุดรวมงานละ 3 ราย/ไตรมาส)	(ราย/ไตรมาส)				
	กฟจ.สร. 6 ราย/ไตรมาส (เฉพาะงาน 1,2)					กฟจ.สร.
	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/					
	ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ					
	จากลูกค้าให้คะแนนทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	(ตามหนังสือ)				
	กฟจ.สร. รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟจ.สร.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟง.สุรินทร์

กฟล.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย👍

กลุ่มพาณิชย์👍

กลุ่มอุตสาหกรรม👍

กลุ่มอื่นๆ👍

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าดับไฟฟ้าตกไฟฟ้าขัดข้องไหม้แก๊สลูกค้า👍

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)👍

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า👍

4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 86

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.14

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการผ่าน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน (ตามหนังสือ)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ.สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียง ของลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยวิธีการประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส					
(SEPA หมวด 3)						
	กฟล.3 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟล.3
						กฟง.สร.
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในกรณีเกิดความเสียหาย จากระบบไฟฟ้า เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบ					
	ระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	(ตามหนังสือ)				กฟง.สร.
						กฟส.ท่าตูม
กฟจ.สร.	100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)					กฟส.ศีขรภูมิ
						กฟส.รัตนบุรี

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟง.สุรินทร์

กฟผ.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย👍

กลุ่มพาณิชย์👍

กลุ่มอุตสาหกรรม👍

กลุ่มอื่นๆ👍

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าด้วยไฟฟ้าตกไฟฟ้าช็อตไฟไหม้ลูกค้า👍

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)👍

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า👍

4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 86

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.14

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการผ่าน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียง ของลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	3.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า 1. ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแลและประสานงาน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ณ จุดบริการ 2. ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager	(ครึ่ง)		ดำเนินการแล้ว		
	กฟผ.3 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2 กฟง.สร. เข้าร่วมประชุมรับฟังชี้แจงการทำงาน			ณ.3 กอก.พอ.จ231/2560 ลว.3 เม.ย.2560		กฟง.สร.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟง.สุรินทร์

กฟล.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

S03 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจลูกค้าของ
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย👍
กลุ่มพาณิชย์👍
กลุ่มอุตสาหกรรม👍
กลุ่มอื่นๆ👍

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการแก้ไขปัญหา
ไฟฟ้าด้วยไฟฟ้าตกไฟฟ้ายืดชื้อให้แกลูกค้า👍

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)👍

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า👍

4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 84

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 86

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.14

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ.สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	6.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และหรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	(รายปี)				
	กฟง.สร. 30 รายปี รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟง.สร.
						กฟส.ท่าตูม
						กฟส.ศีขรภูมิ
						กฟส.รัตนบุรี
	6.1.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงหรือผู้แทนของหน่วยงาน (รหมก.(ก2)อช.ฉ.1-3, ผจก.,กฟฟ.1-3) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนว ทางแก้ไข(กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)	(รายไตรมาส)				
	กฟง.สร. 1 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟง.สร.
	พื้นที่ กฟง.สร. เป็น บริษัท ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดสุรินทร์					
	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหาความต้องการลูกค้า high value และหรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูล ทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง	(รายปี)				
	กฟง.สร. 11 รายปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					กฟง.สร.
						กฟส.ท่าตูม
						กฟส.ศีขรภูมิ
						กฟส.รัตนบุรี

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟผ.สุรินทร์

กฟผ.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับ

ศักยภาพองค์กร ให้เติบโตเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ด้านกระบวนการภายใน

(Internal Process)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

-ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level

Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายใน

และภายนอกองค์กร)

-ความสำเร็จของการปฏิบัติงานก่อสร้างตามแผน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

-ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level

Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายใน

และภายนอกองค์กร)

-การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

(กรณีไม่ต้องขยายแรงดันต่ำ)

ตามแนวทาง Doing Business: World Bank

4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
1. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	1.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) กระบวนการแก้ไขข้อบกพร่อง (P2) ของ กฟผ. น่าน					กบอ.อ.3 กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 4 ครั้ง รายงาน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	1.2 รายงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ (QA for SLA) กระบวนการ P1-P11 ภายในเดือน ก.ย. 2560					กฟผ.3 กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 2 ครั้ง ดำเนินการหลัง ไตรมาส 2 และ ไตรมาส 4					กฟผ.ท่าตูม กฟผ.ศีขรภูมิ กฟผ.รัตนบุรี
	1.4 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P11					กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 98% กฟผ.ท่าตูม 98% กฟผ.ศีขรภูมิ 98% กฟผ.รัตนบุรี 98%					กฟผ.ท่าตูม กฟผ.ศีขรภูมิ กฟผ.รัตนบุรี

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟจ.สุรินทร์
กฟฉ.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ
หมวด 1 - 6

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 - 6
ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
14. SEPA หมวด 6	14.1 ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และทบทวนตัววัด/ ตัวชี้วัดในกระบวนการ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน					กฟฉ.3
	14.1.1 ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน กฟฟ. ละ 1 กระบวนการ ตามกระบวนการที่ระบุในเอกสารแนบ			อยู่ระหว่างดำเนินการ		กฟฉ.3 กฟจ.สร.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟจ.สุรินทร์
กฟจ.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
(Learning and Growth)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ
หมวด 1 - 6

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่า.....คะแนน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OC 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 - 6
ของสายงานการไฟฟ้าภาค 2

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
16. แผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน (SEPA หมวด 1)	16.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานประจำ ปี 2560 กฟจ.สร. ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2559	(ตามหนังสือ)				กฟจ.สร. กฟส.ท่าตูม กฟส.ศีขรภูมิ กฟส.รัตนบุรี
	16.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการ ปรับปรุงการควบคุมภายใน(ตามแผน ปย.2 และรายงานผล) (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	(ตามหนังสือ)				กฟจ.สร. กฟส.ท่าตูม กฟส.ศีขรภูมิ กฟส.รัตนบุรี
	กฟจ.สร. 4 ครั้ง รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส					