



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก คณะกรรมการแผนปฏิบัติฯ

ถึง ผจก.กฟจ.สร.

เลขที่ ฉ.๓ สร.(บห.)-

วันที่ - ๖ กค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลตามแผนปฏิบัติ กฟจ.สร. ไตรมาสที่ ๑-๒ ปี ๒๕๖๐ ด้านที่เกี่ยวข้องการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐

เรียน ผจก.สร.

อ้างถึงแผนปฏิบัติ กฟจ.สร. ไตรมาสที่ ๑-๒ ปี ๒๕๖๐ ด้านที่เกี่ยวข้องการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐
กฟจ.สร. ขอรายงานผลตามแผนปฏิบัติ กฟจ.สร. ไตรมาสที่ ๑-๒ ปี ๒๕๖๐ ด้านที่เกี่ยวข้องการ
ไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ โดยมีผลการดำเนินงานตามรายละเอียดที่แนบมาให้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบุญธรรม รัตนไสย)
เลขานุการแผนปฏิบัติฯ กฟจ.สร.

ที่ ฉ.๓ สร.(บห.)- ๓๑๕๕/๒๕๖๐ - ๖ กค. ๒๕๖๐

เรียน อช.ฉ.๓ (กอก.ฉ.๓)

อชก.กฟส., กฟย.

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

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

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟผ.สุรินทร์

กฟผ.3 สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO2 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับ

ศักยภาพองค์กร ให้เติบโตเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ด้านกระบวนการภายใน

(Internal Process)

2. เกณฑ์ระดับองค์กร

OM1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน

5. เกณฑ์ระดับสายงาน

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)

-การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

(กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

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	11	12	ประมาณการ ผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
		ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560)	ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ		
1. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	1.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ (SQQA)					
	กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) ของ กฟฟ. นาร่อง					กบอ.อ.3
		ครึ่ง				กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 4 ครั้ง	1	100			
	รายงาน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส					
	1.2 รายงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ					
	การให้บริการ (QA for SLA) กระบวนการ P1-P11 ภายในเดือน ก.ย. 2560					กฟผ.3
	กฟผ.สร. 2 ครั้ง	อยู่ระหว่างดำเนินการ				กฟผ.สร.
	กฟส.ท่าตูม 2 ครั้ง					กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ 2 ครั้ง					กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี 2 ครั้ง					กฟส.รัตนบุรี
	ดำเนินการหลัง ไตรมาส 2 และ ไตรมาส 4					
1.4 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	กระบวนการ P1-P11	ครึ่ง				กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 98%	1	100			กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ท่าตูม 98%	1	100			กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.ศีขรภูมิ 98%	1	100			กฟส.รัตนบุรี
	กฟส.รัตนบุรี 98%	1	100			

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

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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
14. SEPA หมวด 6	14.1 ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และทบทวนตัววัด/ ตัวชี้วัดในกระบวนการ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน	อยู่ระหว่างดำเนินการ				กฟจ.3
	14.1.1 ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน กฟฟ. ละ 1 กระบวนการ ตามกระบวนการที่ระบุในเอกสารแนบ	อยู่ระหว่างดำเนินการ				กฟจ.3 กฟจ.สร.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟจ.สุรินทร์

กฟณ.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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
16. แผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน (SEPA หมวด 1)	16.1 ปรับปรุง/จัดวางระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานประจำปี 2560	(ตามหนังสือ)				
	กฟจ.สร.	1	100			กฟจ.สร.
	กฟส.ท่าตูม					กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ					กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี					กฟส.รัตนบุรี
	16.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน(ตามแผน ปย.2 และรายงานผล)					
	(ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	(ตามหนังสือ)				
	กฟจ.สร. 4 ครั้ง	1	100			กฟจ.สร.
	กฟส.ท่าตูม 4 ครั้ง					กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ 4 ครั้ง					กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี 4 ครั้ง					กฟส.รัตนบุรี
	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส					

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

ไฟฟ้าดับไฟฟ้าตกไฟฟ้ารั่วช้องให้แก่ลูกค้า🔴

- 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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560) (ตามหนังสือ) ครั้ง	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ.สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560					
	2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน					
	สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อ					
	ปรับปรุงการทำงาน แจ้ง กฟล.3 ทุกไตรมาส					
	กฟจ.สร. 4 ครั้ง	1	100			กฟจ.สร.
	กฟส.ท่าตูม 4 ครั้ง	1	100			กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ 4 ครั้ง	1	100			กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี 4 ครั้ง	1	100			กฟส.รัตนบุรี
	ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					

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
ไฟฟ้าดับ ไฟรั่วตก ไฟฟ้าช็อตให้แกลูกค้า👉

- 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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560)	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	(ตามหนังสือ)				
	ใช้ระบบ e-One					
	กฟง.สร.	เรื่อง				กฟง.สร.
	กฟส.ท่าตูม	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	100			กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ					กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี					กฟส.รัตนบุรี
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า					
	2.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	(ตามหนังสือ)				กฟอ.3
		ครึ่ง				กฟง.สร.
	กฟง.สร. จัดส่งข้อมูล แนวทาง ให้ กฟอ.3 รวบรวมไปพิจารณา	1	100			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟง.สุรินทร์

กฟ.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

ไฟฟ้าดับ ไฟลัดวงจร ไฟรั่ว ช้อ้งไฟไม่แก่ลูกค้า

- 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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ.สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียง ของลูกค้าหลังรับบริการ (SEPA หมวด 3)	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจความต้องการข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า 3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า 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) กฟจ.สร. 6 ราย/ไตรมาส (เฉพาะงาน 1,2)	(รายไตรมาส) ราย 6	100			กฟจ.สร.
	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจข้อคิดเห็น ความต้องการข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ จากลูกค้าให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส กฟจ.สร. รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	(ตามหนังสือ) ครั้ง 1	100			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

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย👍

กลุ่มพาณิชย์👍

กลุ่มอุตสาหกรรม👍

กลุ่มอื่นๆ👍

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าดับไฟฟ้าตกไฟฟ้าช๊อตอื่นใดแก่ลูกค้า👍

- 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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560) (ตามหนังสือ)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ.สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียง ของลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	3.2.2 สรุปผลการสร้างข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส	ครั้ง				
(SEPA หมวด 3)						
	กฟล.3 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	1	100			กฟล.3
						กฟง.สร.
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในกรณีเกิดความเสี่ยง จากระบบไฟฟ้า เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบ					
	ระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	(ตามหนังสือ)				กฟง.สร.
		ไม่มีลูกค้าเกิดความเสียหาย				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

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าดับ ไฟลัดวงจร ไฟรั่ว ช้อิ่งไฟไม่แก่ลูกค้า

- 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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารความเสี่ยง ของลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	3.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า					
(SEPA หมวด 3)	1. ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแลและประสานงาน			ดำเนินการแล้ว		
	แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ณ จุดบริการ					
	2. ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager	(ครึ่ง)				
		ครึ่ง				
	กฟผ.3 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	1	100	ณ.3 กอก.(พอ.)231/2560 ลว.3 เม.ย.2560		กฟง.สร.
	กฟง.สร. เข้าร่วมประชุมรับฟังชี้แจงการทำงาน					

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

ไฟฟ้าดับไฟฟ้าตกไฟฟ้ารั่วต้องให้แก้ลูกค้า

- 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 ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2560) (รายปี)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	6.1.2 การเชื่อมโยงลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น		(รายปี)				
	กฟจ.สร.	24 รายปี	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	11	100		กฟจ.สร.
	กฟจ.ท่าตูม	2 รายปี	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	0	-		กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ	2 รายปี	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	0	-		กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี	2 รายปี	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	0	-		กฟส.รัตนบุรี
	6.1.3 เชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงหรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2)อช.ฉ.1-3, ผอ.ก.,กฟฟ.1-3) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนว ทางแก้ไข(กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)		(รายไตรมาส)				
	กฟจ.สร.	1 ราย	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	0	100		กฟจ.สร.
	พื้นที่ กฟจ.สร. เป็น บริษัท ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดสุรินทร์						
	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูล ทุกรายที่เข้าเยี่ยมชมข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง		(รายปี)				
	กฟจ.สร.	11 รายปี	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	11	100		กฟจ.สร.
	กฟจ.ท่าตูม	0 รายปี	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส				กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ	0 รายปี	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส				กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี	0 รายปี	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส				กฟส.รัตนบุรี