



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)

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสำราญ จันทร์ศรีนวล)
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

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 ไตรมาส 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 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 เข้าระบบ e-One	(ตามหนังสือ)				
	กฟง.สร.	เรื่อง				กฟง.สร.
	กฟส.ท่าตูม ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	2	100			กฟส.ท่าตูม
	กฟส.ศีขรภูมิ					กฟส.ศีขรภูมิ
	กฟส.รัตนบุรี					กฟส.รัตนบุรี
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 2.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	(ตามหนังสือ)				กฟอ.3
		จริง				กฟง.สร.
	กฟง.สร. จัดส่งข้อมูล แนวทาง ให้ กฟอ.3 รวบรวมไปพิจารณา	1	100			

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 กฟง.สุรินทร์

กฟล.3 สำนักงานไฟฟ้า 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. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 2560)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารพึงเสียง ของลูกค้าหลังรับบริการ (SEPA หมวด 3)	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจความต้องการข้อเสนอแนะ 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) กฟจ.สร. 6 ราย/ไตรมาส (เฉพาะงาน 1,2)	(รายไตรมาส) ราย 6	100			กฟจ.สร.
	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจข้อคิดเห็น/ ความต้องการข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ 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👍

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าด้วยไฟฟ้าตกไฟฟ้าช็อตไหม้แก่ลูกค้า👍

- 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 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 2560) (ตามหนังสือ)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารความเสี่ยง ของลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส	(ตามหนังสือ) ครึ่ง				
	กฟล.3 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	1	100			กฟล.3
						กฟง.สร.
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในกรณีเกิดความเสียหาย จากระบบไฟฟ้า เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบ					
	ระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	(ตามหนังสือ) ไม่มีลูกค้าเกิดความเสียหาย				กฟง.สร.
						กฟส.ท่าตูม
	กฟจ.สร. 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)	-	-			กฟส.ศีขรภูมิ
						กฟส.รัตนบุรี

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

ไฟฟ้าด้วยไฟฟ้าตกไฟฟ้าช็อตไฟไหม้แก๊สรั่ว

- 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 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 2560) (ครั้ง)	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			ดำเนินการแล้ว		
	แก้ไขปัญหาลูกค้า ณ จุดบริการ					
	2. ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager					
	กฟล.3 1 ครั้ง กฟง.สร. เข้าร่วมประชุมรับฟังชี้แจงการทำงาน	1	100	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

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าด้วยไฟฟ้าตกไฟฟ้าช็อตให้แก่ลูกค้า

- 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 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 2560) (รายปี)	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	9	100			กฟง.สร.
						กฟส.ท่าตูม
						กฟส.ศีขรภูมิ
						กฟส.รัตนบุรี
	6.1.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงหรือผู้แทนของหน่วยงาน (รหมท.(ก2)อช.ฉ.1-3, ผจก.,กฟฟ.1-3) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนว ทางแก้ไข(กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)	(รายไตรมาส)				
	กฟง.สร. 1 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	1	100			กฟง.สร.
	พื้นที่ กฟง.สร. เป็น บริษัท ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดสุรินทร์					
	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหาความต้องการลูกค้า high value และหรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูล ทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง	(รายปี)				
	กฟง.สร. 11 รายปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	11	100			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. 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)

-การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

(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 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 2560)	ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ		
1. แผนงานดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	1.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ (SQQA)					
	กระบวนการแก้ไขข้อบกพร่อง (P2) ของ กฟผ. น่าน					กบอ.อ.3
		ครั้ง				กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 4 ครั้ง	1	100			
	รายงาน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	1.2 รายงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ					กฟผ.3
	การให้บริการ (QA for SLA) กระบวนการ P1-P11 ภายในเดือน ก.ย. 2560					กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 2 ครั้ง	อยู่ระหว่างดำเนินการ				กฟผ.ท่าตูม
	ดำเนินการหลัง ไตรมาส 2 และ ไตรมาส 4					กฟผ.ศีขรภูมิ
						กฟผ.รัตนบุรี
	1.4 รายงานผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)					
	กระบวนการ P1-P11	ครั้ง				กฟผ.สร.
	กฟผ.สร. 98%	1	100			กฟผ.ท่าตูม
	กฟผ.ท่าตูม 98%	1	100			กฟผ.ศีขรภูมิ
	กฟผ.ศีขรภูมิ 98%	1	100			กฟผ.รัตนบุรี
	กฟผ.รัตนบุรี 98%	1	100			

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 ไตรมาส 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 2560)	11 ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน(%)	12 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ประมาณการ ผลการดำเนินการ ณ สิ้นปี 2560	ผู้รับผิดชอบ
14. SEPA หมวด 6	14.1 ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และทบทวนตัววัด/ ตัวชี้วัดในกระบวนการ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน	อยู่ระหว่างดำเนินการ				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

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 2 (สะสม เม.ย. - มิ.ย. 2560)	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) 1	100			กฟจ.สร. กฟส.ท่าตูม กฟส.ศีขรภูมิ กฟส.รัตนบุรี
	16.2 ดำเนินการ ติดตามผล และจัดทำรายงานตามแผนการ ปรับปรุงการควบคุมภายใน(ตามแผน ปย.2 และรายงานผล) (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	(ตามหนังสือ) 1	100			กฟจ.สร. กฟส.ท่าตูม กฟส.ศีขรภูมิ กฟส.รัตนบุรี
	กฟจ.สร. 4 ครั้ง รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส					