

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ด้านลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- (2) กลุ่มพาณิชย์
- (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
- (4) กลุ่มอื่นๆ

แบบฟอร์ม กส.ผ.ป.01.3

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่นเกิน 150 เรื่อง/สำราญ/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
- (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- (2) กลุ่มพาณิชย์
- (3) กลุ่มอุตสาหกรรม
- (4) กลุ่มอื่นๆ

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าเฉลี่ย 4.27
- รอคค่าเป้าหมาย

- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

- รอคค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	1.1 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.1.1เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่า ไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย รอคค่าเป้าหมายที่ กฟผ.กำหนด	กฟผ.เกาะช้าง	ม.ค. - ธ.ค.59	ผบง.ผบต.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
--	--	---------------	----------------	--------------------	--	------------------