

(ร่าง) แผนปฏิบัติการด้าน ป้องกันและปราบปราม 2558

3. เพศศาสตร์ด้านลูกค้า (Customer : C)

1. ชื่อแผนโครงการ : (C1/V1) โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Enhancement)		9. ระยะเวลาดำเนินการ													10. ตัวชี้วัด (KPI)/เป้าหมาย		11. ผู้รับผิดชอบ		12. งบประมาณ	
2. วัตถุประสงค์ : - ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังลูกค้า รวมทั้งแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เพิ่มระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า - ยกระดับความมุ่งมั่นการให้บริการให้อยู่ในระดับแนวหน้าของกลุ่มประเทศอาเซียน - สนับสนุนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ Brand กลุ่ม		ค.ค.	พ.ม.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ค.ย.	ของโครงการ		- รอยยิ้ม (บริการ)		งบค่าทำ	งบลงทุน
3. เป้าหมาย : ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ และเชื่อมั่นการดำเนินงานของกลุ่ม															ตัวชี้วัด : จัดตั้งทีมให้บริการรับชำระเงินและรับคำร้องแ่นผู้ให้บริการด้านที่		- รอยยิ้ม (บริการ) - รอยยิ้ม (บริการ) (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - รอยยิ้ม (บริการ) (การเงิน)	ล้านบาท	
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : รอยยิ้ม (บริการ)															เป้าหมาย : อย่างน้อย 1 แห่ง					
5. สนับสนุนกลุ่มผู้ช่วย : (C1) การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า (C2) การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า (C3) สร้างความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับในระดับสากล (P2-2) ยกระดับการบริการให้เป็นเลิศ (P3-2) สร้างความเชื่อมั่นของแบรนด์กลุ่ม ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558															ตัวชี้วัด : จัดตั้งทีมให้บริการรับชำระเงินและรับคำร้องแ่นผู้ให้บริการด้านที่					
6. ประเภทของแผนปฏิบัติงาน / ปีงบประมาณ / ปีงบประมาณ / ปีงบประมาณ															ตัวชี้วัด : จัดตั้งทีมให้บริการรับชำระเงินและรับคำร้องแ่นผู้ให้บริการด้านที่					
8. กิจกรรม															ตัวชี้วัด : จัดตั้งทีมให้บริการรับชำระเงินและรับคำร้องแ่นผู้ให้บริการด้านที่					
1. นำข้อมูลย้อนกลับและข้อร้องเรียนของลูกค้าจากกลุ่มต่างๆ ของแต่ละสาขาไปส่งมอบ 2537 จากการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการทำงาน การสำรวจความคิดเห็นจาก Best Care Services การพบปะประชาชน และทางระบบ Call Center มาประกอบเป็นสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการด้านบริการในระดับสำนักงาน ประสานงาน ระดับภาค และกระทรวง กลุ่ม															ตัวชี้วัด : จัดตั้งทีมให้บริการรับชำระเงินและรับคำร้องแ่นผู้ให้บริการด้านที่					
2. ทบทวนกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในสถานการณ์ต่างๆ ของลูกค้า เพื่อคัดกรองระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ให้บริการให้ตรง แล้วจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ															ตัวชี้วัด : จัดตั้งทีมให้บริการรับชำระเงินและรับคำร้องแ่นผู้ให้บริการด้านที่					
3. ดำเนินการตามแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ แผนฉบับที่ 1 การเพิ่มช่องทางบริการรับชำระเงินและรับชำระเงิน 1.1 กำหนดพื้นที่สำหรับบริการประชาชนที่มีความเหมาะสม เช่น ห้างสรรพสินค้าใหญ่ หรือแหล่งชุมชนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกในการเดินทาง สถานที่ที่สะดวก เป็นต้น 1.2 วิเคราะห์ความเหมาะสมของสถานที่บริการ เช่น ศูนย์การค้า หรือ Super market ให้บริการในด้านต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า อาคารพาณิชย์ จำนวนผู้ให้บริการที่จะมาให้บริการ ความสะดวกในการคมนาคม เวลาเปิดให้บริการ บริเวณที่จอดรถ 1.3 กำหนดแผนการปฏิบัติงาน และวิธีมอบหมายเพื่อรองรับ 1.4 ดำเนินการดำเนินการ และปรับปรุงสถานที่ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ 1.5 เปิดให้บริการรับชำระเงิน 1.6 ประเมินผลโครงการเพื่อพิจารณาขยายผลต่อไป														ตัวชี้วัด : จัดตั้งทีมให้บริการรับชำระเงินและรับชำระเงิน						

ศูนย์สนับสนุน สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ภารกิจประจำ ปีงบประมาณ 2558

โครงการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ	หน้า
1. โครงการพัฒนาบุคลากร IT เจิงลิ๊ก (L2-1/3)	ชวก.(ท)	งบฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ล้านบาท	D-7
②โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศสนับสนุนงานบริหาร งานบริการ และงานผลิต-ส่งน้ำ (L2-1/4)	ผพท.	-	D-7
③โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการลมน้ำสูญเสีย (WLMA) (L2-1/5)	ผพท.	-	D-7
④โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลของระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำ (CISWEB) (L2-1/6)	ผพท., ผยส.	-	D-7
5. โครงการขยายขอบเขตการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2005 (L2-2/6)	ผยส.	ตามงบทำการประจำปีของหน่วยงาน	D-8

ศูนย์สนับสนุน

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

(ร่าง) แผนงาน/โครงการ ปีงบประมาณ 2558

ยุทธศาสตร์	สถานะความ รับผิดชอบ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ต่อเนื่องจาก ปี 2557	หน้า
ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า (Customer : C)				
✓ 1. โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Enhancement) (C1/1)	รอง	รวก.(ท)	✓	C-1
✓ 2. โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) เพื่อสร้างรายได้ยั่งยืน (C3-1/1)	รอง	รวก.(ท)	✓	C-7
ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L)				
2. โครงการส่งเสริมการสวดภาวะโลกร้อน (Green IT) (L2-1/1)	หลัก	ผยส.	✓	L-8
3. โครงการศึกษารูปแบบการจัดทำระบบ Management Cockpit เพื่อสนับสนุนการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง (L2-1/2)	หลัก	ผยท.	✓	L-9
4. โครงการปรับปรุงกระบวนการงาน และ Upgrade Version SAP (L2-1/7)	หลัก	ผพท., ผยส.	✓	L-10
5. โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับระบบงานตามยุทธศาสตร์ (L2-1/8)	หลัก	ผยท.	✓	L-11
6. โครงการปรับปรุงระบบข้อมูลผู้ใช้ (Customer Information System : CIS) (L2-1/10)	หลัก	ผพท., ผยส.	✓	L-12
7. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Infrastructure) (L2-2/4)	หลัก	ผยส.	✓	L-13

โปรดพลิกด้านหลัง

(ร่าง) แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2558
3. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า (Customer : C)

1. ชื่อแผนโครงการ : (C1.1) โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Enhancement) (ต่อ)													5. สนับสนุนกลยุทธ์ : (C1) การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า (C2) การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า (C3) สร้างความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับในระดับสากล (P2-2) ยกระดับการบริการให้เป็นเลิศ (P3-2) สร้างความเชื่อมั่นของแบรนด์ กปน. ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558															
2. วัตถุประสงค์ : - ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังลูกค้า รวมทั้งแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เพิ่มระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า - ยกระดับความมุ่งมั่นการให้บริการโดยอยู่ในระดับมาตรฐานของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กปน. - สนับสนุนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเชื่อมั่นการดำเนินงานของ กปน.													6. ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558															
3. เป้าหมาย : ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ และเชื่อมั่นการดำเนินงานของ กปน.													7. ประเมินผลตามแผนปฏิบัติงาน / ปีงบประมาณ 2558 ✓ แผนปฏิบัติงานของศูนย์บริการ <input type="checkbox"/> ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าขององค์กร และศูนย์สนับสนุน															
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : รองผู้จัดการ (บริการ)																												
8. กิจกรรม													9. ระยะเวลาดำเนินการ		10. ตัวชี้วัด (KPI) เป้าหมาย ของโครงการ		11. ผู้รับผิดชอบ		12. งบประมาณ									
แผนงานที่ 2 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กปน. ให้ผู้ใช้บริการ 2.1 สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านบริการประจำ เช่น กระบวนการผลิต แหล่งน้ำที่ กปน. ใช้ ขั้นตอนการผลิต รวมทั้งบริการด้านอื่นๆ ของ กปน. เช่น โครงการทาง Internet 2.2 จัดทำสารประชาสัมพันธ์การเผยแพร่ไปยังผู้สนใจไปพื้นที่ที่จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งการเผยแพร่ตามช่องทางต่างๆ เช่น - แจ้งโดยการส่ง SMS / Website / สื่อออนไลน์ / วิทยุ - จัดทำป้ายไว้มติบัตรบนหน้าชุมชน หรือบริเวณที่ผู้ใช้งานเห็นได้ชัดเจน - แจ้งเป็นกิจกรรมทางโทรศัพท์ 2.3 สำนักงานประชาสัมพันธ์ทำรายละเอียดคำกล่าวและคำธรรมเนียมต่างๆ เกี่ยวกับบริการของ กปน. ให้ผู้ใช้บริการและพนักงานที่ตอบ เช่น ชี้อรรถาธิบาย เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส และสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้งาน																												
แผนงานที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองบริการประชาชน 1125 3.1 จัดทำคู่มือการบริการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร 3.2 ขยับระบบ IT และระบบการปฏิบัติงานของ Call Center 3.3 พัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ Call Center 3.3.1 สนับสนุนแผนเชิงปฏิบัติการในด้านที่จะให้การให้บริการ Service Mind และภาษาต่างประเทศ พร้อมประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ 3.3.2 สนับสนุนความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ด้านงานด้านแปล และการทำงานกับหน่วยงานภายใน 3.3.3 ศึกษาจาก Call Center ของหน่วยงานที่เป็น Best Practice 3.4 เพิ่มการบริการหลังการรับแจ้ง (After Service) โดยศูนย์บริการ 1125 โทรกลับไปยังสถานผู้แจ้งหรือแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการ																												
4. ดำเนินการสร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ																							- ฝ่ายติดตามและประเมิน					

(ร่าง) แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2558

3. บุคลากรด้านลูกค้า (Customer : C)

1. ชื่อแผนโครงการ : (C3-1/1) โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) เพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืน	5. สมรรถนะบุคลากร : (C3-1) ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C2-1) บริการประทับใจ สะดวก และเข้าถึงง่าย (F2-1) รักษารายได้หลักให้เติบโตอย่างยั่งยืน (F2-2) สร้างรายได้จากธุรกิจเสริม (P2-3) บริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (P3-2) สร้างความเชื่อมั่นของแบรนด์ กปน.
2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Key Accounts) - เพื่อรักษารายได้รายน้ำอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มโอกาสสร้างรายได้จากธุรกิจเสริม - เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความต้องการลูกค้าที่ชัดเจนในการนำไปพิจารณาเสนอแนะแก่ลูกค้าที่ต้องการ	6. ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558
3. เป้าหมาย : - ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของ กปน. มากขึ้น - รายได้จากการขายน้ำและธุรกิจเสริมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	7. ประเมินผลของแผนปฏิบัติงาน / ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่า <input checked="" type="checkbox"/> แผนปฏิบัติงานของศูนย์บริการ <input checked="" type="checkbox"/> ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าขององค์กร และศูนย์สนับสนุน
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : รองผู้จัดการ (บริการ)	12. งบประมาณ งบค่าจ้าง งบลงทุน
8. กิจกรรม	9. ระยะเวลาดำเนินการ ค.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย.
<p>แผนงานที่ 1 : การปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลผู้ใช้น้ำเพื่อสนับสนุนการสร้างรายได้จากขายน้ำและธุรกิจเสริม และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>1.1 เชื่อมโยงข้อมูลจากทุกสำนักมาประมวลผล ฐานข้อมูลผู้ใช้น้ำจากในระบบ CRM ที่จะมีการเชื่อมโยงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมทั้งการนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการตลาดธุรกิจและบริการอื่นๆ</p>	<p>10. ตัวชี้วัด (KPI)/เป้าหมาย</p> <p>ของโครงการ</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย : ร้อยละ 100</p>
<p>แผนงานที่ 2 : การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่ (Key Account) เพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืน</p> <p>2.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เน้นผู้ใช้น้ำรายใหญ่ (Key Accounts)</p> <p>2.2 กำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ด้านธุรกิจประปาและระบบงานประปาให้ชัดเจน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าในการเตรียมประเด็นประชุม / พหุกับลูกค้าในฐานะ Consultants และพร้อมรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า รวมถึงการขอให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมเขียน (กรณีจำเป็น)</p> <p>2.3 จัดทำแผนการทำงานร่วมกันกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย</p> <p>2.4 ประสานงานสำนักลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าตลอดจนเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งเชิงตัวและธุรกิจเสริมอื่นๆ</p>	<p>11. ผู้รับผิดชอบ</p> <p>- รองผู้จัดการ (บริการ) - รองผู้จัดการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - ผู้ช่วยผู้จัดการ (สำนักผู้ว่าการ)</p>
	<p>ตัวชี้วัด : 1. ร้อยละความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผน เป้าหมาย : ร้อยละ 100</p> <p>ตัวชี้วัด : 2. ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการใหญ่ เป้าหมาย : มากกว่า 4.2 หรือ มากกว่า ร้อยละ 84</p>
	<p>งบค่าจ้าง สำหรับ บุคลากร ประจำสาขา</p>

(ร่าง) แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2558

3. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า (Customer : C)

<p>1. ชื่อแผนโครงการ : (C3-1/1) โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)</p> <p> เพื่อสร้างรายได้อย่างยั่งยืน (สค)</p>										<p>5. ลำดับกลยุทธ์ :</p> <p>(C3-1) ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(C2-1) บริการประทับใจ สะดวก และเข้าถึงง่าย</p> <p>(F2-1) รักษารายได้หลักให้ได้เป็นอย่างดี</p> <p>(F2-2) สร้างรายได้จากธุรกิจเสริม</p> <p>(P2-3) บริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>(P3-2) สร้างความเชื่อมั่นของแบรนด์ กับ</p>									
<p>2. วัตถุประสงค์ : เพื่อยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้า (Key Accounts)</p> <p>- เพื่อรักษาได้หายอย่างยั่งยืน และเพิ่มโอกาสสร้างรายได้จากธุรกิจเสริม</p> <p>- เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับความต้องการลูกค้าที่ชัดเจนในการนำไปพิจารณาเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ</p>										<p>6. ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558</p>									
<p>3. เป้าหมาย : - ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของ กับ. มาเช่น</p> <p>- รายได้จากการขายและธุรกิจเสริมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>										<p>7. ประเภทของแผนปฏิบัติงาน / ปีงบประมาณที่เสนอค่า</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> แผนปฏิบัติงานของศูนย์บริการ <input checked="" type="checkbox"/> ปีงบประมาณที่เสนอค่าขององค์กรและศูนย์สนับสนุน</p>									
<p>4. ผู้รับผิดชอบหลัก: รองผู้อำนวยการ (บริการ)</p>										<p>10. ตัวชี้วัด (KPI)/เป้าหมาย</p> <p>ของโครงการ</p> <p>ตัวชี้วัด : 3. รายได้มาจากเพิ่มขึ้น</p> <p>เป้าหมาย : ... ล้านบาท</p> <p>ตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจ</p> <p>เป้าหมาย : ไม่ต่ำกว่า 3.8</p>									
<p>8. กิจกรรม</p> <p>2.5 จัดทำข้อมูลเพื่อรายงานประเด็นความกังวลและความคาดหวัง และนับประชุมหรือรายเดือนในระบอบ และสายบริการ เพื่อพิจารณาแนวทาง / แผนงาน</p> <p>- การพัฒนาศูนย์บริการลูกค้าเป้าหมาย (Cross-Selling)</p> <p>- การยกระดับการให้บริการ</p> <p>- การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และนำแนวทางไปปรับปรุงแก้ไข พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>และแนวปฏิบัติที่ระหว่างสาขา</p> <p>2.6 สรุปประเด็นเพื่อจัดทำแนวทางและแผนการยกระดับการบริการความสัมพันธ์กับลูกค้าหลัก (Key Account) เพื่อนำไปปฏิบัติและติดตามประเมินผล</p> <p>แผนงานที่ 3 : การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่มีอยู่อาศัยในระบอบ</p> <p>3.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับชุมชน การดำเนินกิจกรรม "ประทับใจเพื่อประชาชน" เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ความเข้าใจของประชาชน การรับฟังความคิดเห็น รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการและสร้างพันธมิตร</p> <p>3.2 จัดทำแผนการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระดับชุมชน</p> <p>3.3 ดำเนินงานแบบแผนงาน</p> <p>3.4 ติดตามและประเมินผล</p>										<p>9. ระยะเวลาดำเนินการ</p> <p>ค.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย.</p>									
<p>12. งบประมาณ</p> <p>งบทำการ งบลงทุน</p> <p>3.2 ล้านบาท (ค่าใช้จ่ายสำหรับกิจกรรม ... ล้านบาท คอยสำรวจงานประจำปีสาขา)</p>																			

(ร่าง) แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2558

5. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L)

[illegible]

(ร่าง) แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2558

5. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L)

<p>1. ชื่อแผนโครงการ : (L2-1/2) โครงการศึกษาแบบการจัดทำระบบ Management Cockpit เพื่อสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง</p>		<p>5. สับสมรรถนะที่ : (L2-1) เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการที่ดี</p>		
<p>2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อให้มีข้อมูลเฉพาะและทันสมัยสำหรับการวางแผน และตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง - เพื่อให้มีข้อมูลในเชิงการนำมารวบรวมและเชื่อมโยงในตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถวางแผนและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ</p>		<p>6. ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558</p> <p>7. ประโยชน์ของแผนปฏิบัติงาน / ปีงบประมาณ / ปีงบประมาณต่อเนื่อง</p>		
<p>3. เป้าหมาย : - เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง - เน้นการบูรณาการด้านการบริหารองค์กรที่มีการสนับสนุนจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี</p>		<p><input checked="" type="checkbox"/> แผนปฏิบัติงานของศูนย์สนับสนุน <input type="checkbox"/> ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าขององค์กร</p>		
<p>4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่ายยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยี</p>				
<p>8. กิจกรรม</p>				
<p>1. ปรับปรุง Management Cockpit Wallroom</p> <p>2. ปรับปรุง/เพิ่มเติมจอภาพแสดงสถิติต่อเนื่อง</p> <p>3. ปรับปรุง/เพิ่มเติม Function Map Application</p> <p>4. จัดทำ Data Modeling เพื่อให้สอดคล้องในการนำเสนอข้อมูล</p> <p>5. ปรับปรุงการนำเสนอและเชื่อมโยงข้อมูล แต่จะประมาณภาพรับนำเสนอเชิงวิเคราะห์</p>	<p>9. ระยะเวลาดำเนินการ</p> <p>ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย.</p>	<p>10. ตัวชี้วัด (KPI)/เป้าหมาย</p> <p>ของโครงการ</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้บริหารที่มีต่อการให้บริการ</p> <p>เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่า 90%</p>	<p>11. ผู้รับผิดชอบ</p> <p>- ฝ่ายยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>12. งบประมาณ</p> <p>งบค่าการ</p> <p>งบลงทุน</p>

(ร่าง) แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2558

5. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L)

<p>1. ชื่อแผนโครงการ : (L2-L3) โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับระบบงานตามยุทธศาสตร์</p> <p>2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนการดำเนินงานของ กปน . โดยใช้หลักยึดมั่นของพ่อครัวเชิงบริการ (SOA) มาประยุกต์ใช้พัฒนา / ปรับปรุงระบบงานให้มีการกำหนดมาตรฐานของข้อมูลและการเชื่อมโยงแบบเงินบริการ (Service) ในการเชื่อมโยงติดต่อระหว่างระบบงานและเว็บไซต์ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน</p> <p>- จัดทำเครื่องมือเพื่อสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานด้านธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร ทำให้การบริหารงานในทุกส่วนงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยขององค์กร และติดตามผลการดำเนินงาน</p> <p>- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กปน. ในระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน ตลอดจนการติดตามผลตามหลักฐานสากล ไม่ทางเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร การปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มประสิทธิภาพระบบ สืบค้น และรายงานผลที่โปร่งใส</p> <p>3. เป้าหมาย : - เพื่อสนับสนุนการพัฒนาของผู้บริหารระดับสูง</p> <p>- เน้นการบูรณาการด้านความรู้ทางธุรกิจที่มีการสนับสนุนจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี</p> <p>4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่ายยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยี</p>										<p>5. ต้นทุนแผนผู้รับ : (L2-1) เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ดี</p> <p>6. ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558</p> <p>7. ประโยชน์ของแผนปฏิบัติงาน / ปีจัดทำแล้วผลสัมฤทธิ์</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> แผนปฏิบัติงานของศูนย์สนับสนุน <input type="checkbox"/> ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าขององค์กร</p>				
<p>8. กิจกรรม</p> <p>1. จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการ</p> <p>2. จัดทำและติดตามผลโครงการ</p> <p>3. ติดตามและประเมินผลโครงการ</p> <p>4. ออกแบบงานเชื่อมโยงและพัฒนาระบบงาน CPM และ GRC</p> <p>5. ทดสอบระบบงานและจัดทำคู่มือ</p> <p>6. ติดตามและนิเทศงาน</p>										<p>9. ระยะเวลาดำเนินการ</p> <p>ค.ศ. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย.</p>		<p>10. ตัวชี้วัด (KPI)/เป้าหมายของโครงการ</p> <p>ตัวชี้วัด : - คิดค้นระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และระบบเครือข่ายที่ทันสมัย รวดเร็ว - ภายใต้วงเงินที่กำหนด</p> <p>เป้าหมาย : - แล้วเสร็จภายใน</p>	<p>11. ผู้รับผิดชอบ</p> <p>- ฝ่ายยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>12. งบประมาณ</p> <p>งบทำการ</p> <p>งบลงทุน</p>

(ร่าง) แผนปฏิบัติการ^๖ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

5. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L)

1. ชื่อแผนโครงการ : (L2-1/10) โครงการปรับปรุงระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า (Customer Information System: CIS) 2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า (CIS) ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เพื่อลดความเสียหายในการใช้งานและการบริหารจัดการด้านเทคนิคของระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า - ระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน พ้นภายใน - ภายนอก องค์กร - มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ (CIS-MIS) - เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมบนเว็บไซต์ - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้าให้รองรับการทำงานของเทคโนโลยีสมัยใหม่ - เพื่อจัดหาเครื่องมือคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์และระบบซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานระบบ										3. เป้าหมาย : มีระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า (CIS) ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และบริการผู้ใช้สินค้า รองรับกิจกรรมทางธุรกิจสมัยใหม่ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว คัดเลือกและมีประสิทธิภาพ										4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานประชาสัมพันธ์																			
5. แผนโครงการ : (L2-1/10) โครงการปรับปรุงระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า (Customer Information System: CIS) 6. วัตถุประสงค์ : - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า (CIS) ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เพื่อลดความเสียหายในการใช้งานและการบริหารจัดการด้านเทคนิคของระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า - ระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน พ้นภายใน - ภายนอก องค์กร - มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ (CIS-MIS) - เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมบนเว็บไซต์ - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้าให้รองรับการทำงานของเทคโนโลยีสมัยใหม่ - เพื่อจัดหาเครื่องมือคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์และระบบซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานระบบ										7. ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2558										8. งบประมาณ : ปีงบประมาณ 2558																			
9. วัตถุประสงค์ : - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า (CIS) ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เพื่อลดความเสียหายในการใช้งานและการบริหารจัดการด้านเทคนิคของระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า - ระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน พ้นภายใน - ภายนอก องค์กร - มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ (CIS-MIS) - เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมบนเว็บไซต์ - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้าให้รองรับการทำงานของเทคโนโลยีสมัยใหม่ - เพื่อจัดหาเครื่องมือคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์และระบบซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานระบบ										10. วัตถุประสงค์ : - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า (CIS) ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เพื่อลดความเสียหายในการใช้งานและการบริหารจัดการด้านเทคนิคของระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้า - ระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน พ้นภายใน - ภายนอก องค์กร - มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ (CIS-MIS) - เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมบนเว็บไซต์ - เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้สินค้าให้รองรับการทำงานของเทคโนโลยีสมัยใหม่ - เพื่อจัดหาเครื่องมือคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์และระบบซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานระบบ										11. ผู้รับผิดชอบ : - ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ - สำนักงานประชาสัมพันธ์										12. งบประมาณ : -									

(ร่าง) แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2558

5. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L)

<p>5. สนับสนุนกลยุทธ์:</p> <p>(1.2-2) เพิ่มประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย และมาตรฐานการบริหารการให้บริการด้านสารสนเทศ</p> <p>6. ระยะเวลาดำเนินการ: ปีงบประมาณ 2558</p> <p>7. ประโยชน์ของแผนปฏิบัติการ: ปีงบประมาณ / ปีจัดซื้อคือมูลค่า</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> แผนปฏิบัติการของศูนย์สนับสนุน <input type="checkbox"/> ปัจจัยขับเคลื่อนค่าขององค์กร</p>	<p>5. สนับสนุนกลยุทธ์:</p> <p>(1.2-2) เพิ่มประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย และมาตรฐานการบริหารการให้บริการด้านสารสนเทศ</p> <p>6. ระยะเวลาดำเนินการ: ปีงบประมาณ 2558</p> <p>7. ประโยชน์ของแผนปฏิบัติการ: ปีงบประมาณ / ปีจัดซื้อคือมูลค่า</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> แผนปฏิบัติการของศูนย์สนับสนุน <input type="checkbox"/> ปัจจัยขับเคลื่อนค่าขององค์กร</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L) (ต่อ)

รหัสกลยุทธ์	กลยุทธ์	โครงการ/งาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ
L2	การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
L2-1	เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ดี	เป็นงานตามภารกิจประจำ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับหน่วยงานรองรับ (L2-1/3 โครงการพัฒนาบุคลากร IT เชิงลึก) (ปรับในปี 2555)			ศูนย์สนับสนุน (ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)	งบฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล..... ล้านบาท
		(L2-1/4 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศสนับสนุนงานบริหาร งานบริการ และงานผลิต-ส่งน้ำ)	ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2555		ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี)	-
		(L2-1/5 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการต้นทุนสูญเสีย (WUMA)) (ปรับในปี 2555)			ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี)	-
		(L2-1/6 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพฐานข้อมูลของระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำ (CISWEB))	ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2555		ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี และฝ่ายเทคโนโลยี และสื่อสาร	-
		(L2-1/9 โครงการบริการผู้ใช้น้ำบนเว็บไซต์ (Virtual Branch))	ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2555			

5. ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth : L) (ต่อ)

รหัสกลยุทธ์	กลยุทธ์	โครงการ/งาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ
L2-2	เพิ่มประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายและมาตรฐานการบริหารการให้บริการด้านสารสนเทศ	เป็นงานตามภารกิจประจำ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับหน่วยงานรองรับ (L2-2/3 โครงการงานจัดซื้ออุปกรณ์และจ้างสำรวจเพื่อจัดทำพิกัดตำแหน่งประตูน้ำด้วยดาวเทียม GPS) (ประจำปี 2555)			ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศ ภูมิศาสตร์)	
		(L2-2/5 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารข้อมูล (จากภารกิจปี 2555 ปรับรวมอยู่ในโครงการ L2-2/4 เป็นโครงการใหม่ พบรวมปี 2556)			ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายเทคโนโลยีและสื่อสาร	
		(L2-2/6 โครงการขยายขอบเขตการพัฒนาระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2005) (ประจำปี 2555)			ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายเทคโนโลยีและสื่อสาร	คณาจารย์ ประจำ ของ หน่วยงาน
		(L2-2/7 โครงการศึกษาเพื่อจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์แห่งใหม่ (ปรับรวมอยู่ในโครงการ L2-2/4 เป็นโครงการใหม่ พบรวมปี 2556)			ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายเทคโนโลยีและสื่อสาร	
		(L2-2/8 โครงการจัดหาอุปกรณ์และพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อบูรณาการข้อมูล GIS ของ กบข.) (ประจำปี 2555)			ศูนย์สนับสนุน (ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศ ภูมิศาสตร์) สำนัก สำนัก