



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก	กฟฟ.มาบตาพุด	ถึง	กฟภ.2
เลขที่	ก.2 มตพ. (วต) 1202/2559	วันที่	5 ก.ค. 2559
เรื่อง	จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของ กฟฟ.มาบตาพุด ไตรมาส 2/2559		
อ้างอิง	บันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ผธ.)/1226/2559 ลว .15 มิ.ย. 2559		

เรียน อช.ก.2

ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ผธ.)/1226/2559 ลว .15 มิ.ย. 2559เรื่อง ขอให้ กฟฟ.ชั้น 1,2,3 รายงานผลการดำเนินงานตามตามแผนปฏิบัติการ ไตรมาส 1/2559 ของ กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ภายในวันที่ 5 ก.ค. 2559 นั้น

กฟฟ.มาบตาพุด ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ไตรมาส 2/2559 ของ กฟฟ.มาบตาพุด ทั้งนี้ได้จัดส่งไฟล์ข้อมูลลงใน ftp://172.24.5.11/bps/ ชื่อโฟลเดอร์ “29 แบบฟอร์มรายงานตามแผนปฏิบัติการ ไตรมาส 2 ปี 2559 ” แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผผธ.กฟภ.2 ดำเนินการต่อไป

zs

(นายภานุ ศิริลั่น)
ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด
5 ก.ค. 2559

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

ด้านลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

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

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01.3

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- ไม่เกิน 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27
- รอคค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินการ	หมายเหตุ
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากรับ บริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้ 2.3.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้ บริการ 15 วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถาม ความคิดเห็นจากลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส กฟฟ.ชั้น 1-3)	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟฟ.ชั้น 1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบธ.กบล.(ก2) ผบธ.กบล.(ก2)	(2) 0.008	0.008

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินการ	หมายเหตุ
<u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจำนวน 14 ราย (*12 ราย) (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) - กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 12 ราย - <u>กฟภ.2</u> จำนวน 2 ราย * เป้าหมายที่ ผวธ.(ภ3) กำหนด	กฟฟ.ชั้น 1,2,3	ม.ค.-ธ.ค.2559	ผบธ.กบล.(ก2)		
	2.3.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.25	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-พ.ค.2559	ผล = 50.22%		
	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง พร้อมรายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน	กฟฟ.มาบตาพุด	ม.ค.-พ.ค.2559	91.93		
					-	-

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13 ผลดำเนินการ	หมายเหตุ
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.2 จัดทำ แผนผังการจ่ายไฟของ SPP ในระบบ GIS และ -จัดทำข้อมูลของลูกค้ำ SPP และลูกค้ำ PEA ตามรายละเอียดเช่น ชื่อกิจการ,กระบวนการผลิต, Feeder,ประเภทสาย,กำลังผลิตคงเหลือของ SPP,สัญญา SPP ฯลฯ และบันทึกลงในฐานข้อมูล GIS -สรุป วิเคราะห์ผลการศึกษา ลูกค้ำกลุ่มเสี่ยงพร้อม แนวทางการรักษาลูกค้ำ	กฟจ.ฉช., ขบ., กฟจ.รย., กฟอ.บปก., พสค., พนท., กฟอ.ศรช., บคย., ปลด., กฟฟ.มตพ., กฟก.2	ม.ค.-พ.ค.2559 มิ.ย.-ส.ค.2559	ผลส.กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ผลส.กบล.(ก.2)		