



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก	กฟจ.ตราด	ถึง	กฟภ.๒
เลขที่	ก.๒ ตร (บห)/ <u>๗๕๒</u> /๒๕๕๙	วันที่	๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๙
เรื่อง	ขอส่งแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ของ กฟจ.ตราด		
อ้างถึง			
สิ่งที่ส่งมาด้วย	แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ของ กฟจ.ตราด		

เรียน อช.ก.๒

กฟจ.ตราด ได้ดำเนินการให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ของกฟภ.๒ และกฟภ. ที่กำหนดไว้สมบูรณ์ทั้ง ๕ ด้านแล้ว กฟจ.ตราด ขอส่งแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มาพร้อมบันทึกนี้ พร้อมได้วางใน <ftp://๑๗๒.๒๕.๑๑/bps/> โฟลเดอร์ รายงานแผนปฏิบัติการ ไตรมาส ๒_๒๕๕๙ ประจำปี ๒๕๕๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผผช.กบส.ก.๒ เพื่อดำเนินการต่อไป

(น.ส.ธีรณัฐ สมพักษ์)

รจก. (บ) รักษาการแทน ผจก. กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า
โทร ๐-๓๙๕๓-๒๒๑๗, ๑๕๗๓๕

กฟจ.ตราด.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีไตรมาสที่ ...2.....
 Customer (ด้านลูกค้า)

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..2...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...2... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 1.1.1 ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 1.1	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..2...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...2... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า 2.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลภายในไตรมาส 1/2559 2.1.1 ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 2.1	ม.ค.-มี.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่ เป้าหมาย - ดำเนินการสำรวจและสรุปผลระดับ กฟข. - ที่อยู่อาศัย - พาณิชยกรรม - อุตสาหกรรม - อื่นๆ เป้าหมาย - ผนวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ สรุปผลและวิเคราะห์ ระดับ กฟข. - วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค. เม.ย.-มิ.ย. ส.ค. 2559	สถานะเดือน ..เมย-มิย 59 - ผนวธ.(ก3) กำหนดแผนการสำรวจ เมื่อวันที่ 23 พ.ค. 59 กฟจ.ตราด อยู่ระหว่างดำเนินการสำรวจ 22 ราย - ที่อยู่อาศัย 14 ราย - พาณิชยกรรม 3 ราย - อุตสาหกรรม 4 ราย - อื่น ๆ 1 ราย	สถานะเดือน ม.ค.-มิย 59 กฟจ.ตราด อยู่ระหว่างดำเนินการสำรวจ	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..2...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...2... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากรับบริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้ 2.3.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า เป้าหมาย - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 14 ราย (*12 ราย) (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) - กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 12 ราย - <u>กฟภ.2 จำนวน 2 ราย</u> * เป้าหมายที่ ผวธ.(ภ3) กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย. 2559 - ดำเนินการได้ 20 ราย สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย. 2559 - ดำเนินการได้ ...- ราย - ดำเนินการได้ ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.2559 - ดำเนินการได้ 23 ราย สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.2559 - ดำเนินการได้ ...3... ราย - ดำเนินการได้ ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..2...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...2... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.3.2 ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ - <u>ขอใช้บริการธุรกิจตอบรับกับไปรษณีย์</u> - <u>จัดทำเอกสารแบบสำรวจส่งให้ทุก กฟฟ.</u> - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.00</u>	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... - กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... - กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
2.3.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.25</u>	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย. 2559 - กดประเมิน 5,812 ครั้ง จากทั้งหมด 14,255 คิว คิดเป็นร้อยละ 40.77 ระดับคะแนน 4.97	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2559 - กดประเมิน 19,196 ครั้ง จากทั้งหมด 35,461 คิว คิดเป็นร้อยละ 54.13 ระดับคะแนน 4.95	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..2...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...2... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 2.3 เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพ การให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกรณี ผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.00 เป้าหมาย รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ /กระบวนการทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..2...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...2... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า 3.1 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 3.1.1 การขอใช้ไฟ 3.1.2 การชำระค่าไฟฟ้า 3.1.3 การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - กฟข. ดำเนินการสำรวจและประเมินประสิทธิผล - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิผล - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 3	ม.ค.-ก.ย. ม.ค.-มี.ค. เม.ย.-มิ.ย. ก.ย. 2559	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ฝวธ.(ภ3)) กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ฝวธ.(ภ3)) กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..2...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...2... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ 4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice เป้าหมาย - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง พร้อม รายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน 4.2 จัดทำ แผนผังการจ่ายไฟของ SPP ในระบบ GIS และวิเคราะห์ แนวทางการรักษาลูกค้า -จัดทำข้อมูลของลูกค้า SPP และลูกค้า PEA ตามรายละเอียดเช่น ชื่อกิจการ,กระบวนการผลิต, Feeder,ประเภทสาย,กำลังผลิตคงเหลือของ SPP, สัญญา SPP ฯลฯ และบันทึกลงในฐานข้อมูล GIS เป้าหมาย กฟจ.ฉช., ชบ., รย., กฟฟ.มตพ., กฟอ.บปภ., กฟอ.พสค., พนท., ศรช., บคย., ปลด. -กฟก.2 สรุป วิเคราะห์ผลการศึกษา ลูกค้า กลุ่มเสี่ยงพร้อมแนวทางการรักษาลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.2559 - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ 110,108 และ 106 ราย สถานะเดือน -2559 - จำนวนลูกค้า SPP.....ราย - จำนวนลูกค้า PEA.....ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ สถานะเดือน -2559 - กฟฟ.....มี ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงจำนวน.....ราย ได้แก่ บ.....	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2559 - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ 110,108 และ 106 ราย - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ 110,108 และ 106 ราย สถานะเดือน -2559 - จำนวนลูกค้า SPP.....ราย - จำนวนลูกค้า PEA.....ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ สถานะเดือน -2559 -กฟฟ.....มี ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงจำนวน.....ราย ได้แก่ บ.....	