

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) สายงานการไฟฟ้า ภาค 1														
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟช.ชม.	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
เกณฑ์อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)														
1. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)	1.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ กฟช. ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2564 ตามเกณฑ์ กฟช. เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟช. ระดับ 5 น.1 ไม่เกินร้อยละ 96 กฟช.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบ.ป.กชช.	ผบ.ป./กฟส.			5 5 5	5 5 5			5 5 5		5 5 5		
2. แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค) ระดับ 5 ร้อยละ 96 ระดับ 4 ร้อยละ 97 ระดับ 3 ร้อยละ 98 ระดับ 2 ร้อยละ 99 ระดับ 1 ร้อยละ 100	2.1 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ 7 ประเภท ให้อยู่ในกรอบวงเงินงบประมาณทำการปี 2564 เป้าหมาย ตามข้อสั่งการของ ผว.ก. 2564 น.1 ไม่เกินร้อยละ 96 กฟช.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบ.ป.กชช.	ผบ.ป.			≤ 96 ≤ 96 ≤ 96 ≤ 96	66.76 69.03 65.12	≤ 96 ≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96 ≤ 96		≤ 96 ≤ 96 ≤ 96		
เกณฑ์บริหารสินทรัพย์														
1. งานเร่งรัดการปิดบัญชีงานก่อสร้าง (AUC) ไม่นับรวมกรณีต่างๆ ดังนี้	ร้อยละความสำเร็จ = มูลค่างานที่ปิดบัญชีขึ้นทรัพย์สิน / มูลค่างานทั้งหมด x 100 1.1 จบผู้ใช้ไฟ (C) (น้ำหนัก 8)													
1. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานใหญ่ งาน	1.1.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2)													
2. งานหมู่บ้าน/ที่ดินจัดสรร	เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กฟช.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบ.ส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.			25 25 25		50 100 100			75 75 75		100 100 100	
3. งานทรัพย์สินผู้ใช้ไฟ (C02.2)	1.1.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2)					25 25 25		50 80.34 100			75 75 75		100 100 100	
4. งานที่อยู่ในสถานะยกเลิกงาน (E2)	เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100 กฟช.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบ.ส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.			25 25 25		50 50 50.65			75 75 75		100 100 100	
5. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากผู้ใช้ไฟ (C5)	1.1.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2)					20 20 20		40 45.88 50.4			60 60 60		80 80 80	
6. งานที่มีสถานะหยุดงานชั่วคราวจากบ้านจัดสรร (C6)	เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 80 กฟช.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบ.ส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.			20 20 20		40 40 34.65			60 60 60		80 80 80	
	1.1.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2)					15 15 15		30 14.96 0			45 45 45		60 60 60	
	เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 60 กฟช.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบ.ส.กบญ., ผกร.ภกค.	ผกส./กฟส.			15 15 15		30 30 30			45 45 45		60 60 60	

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.ชม.	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	1.2 งบลงทุน (I) (น้ำหนัก 8)												
	1.2.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบส.กบญ., ผกร.กกค. ผกส./กฟส.		25		50		75		100		
					25	100	50		75		100		
					25	100	50		75		100		
					25	100	50		75		100		
	1.2.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบส.กบญ., ผกร.กกค. ผกส./กฟส.		25		50		75		100		
					25	100	50		75		100		
					25	100	50		75		100		
					25	100	50		75		100		
	1.2.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 80	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบส.กบญ., ผกร.กกค. ผกส./กฟส.		20		40		60		80		
					20	100	40		60		80		
					20	0	40		60		80		
					20	83.3	40		60		80		
	1.2.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 2) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 50	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบส.กบญ., ผกร.กกค. ผกส./กฟส.		10		20		40		50		
					10	0	20		40		50		
					10	100	20		40		50		
					10	100	20		40		50		

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.ชม.	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	1.3 งบโครงการ (P) (น้ำหนัก 4)												
	1.3.1 ก่อนปี 2562 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	มบส.กบญ., ผกร.กกค. มกส./กฟส.		25		50		75		100		
					25	100	50		75		100		
					25	100	50		75		100		
					25	100	50		75		100		
	1.3.2 ปี 2562 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 100	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	มบส.กบญ., ผกร.กกค. มกส./กฟส.		25		50		75		100		
					25	0.21	50		75		100		
					25	10.14	50		75		100		
					25	0	50		75		100		
	1.3.3 ปี 2563 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 80	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	มบส.กบญ., ผกร.กกค. มกส./กฟส.		20		40		60		80		
					20	7.54	40		60		80		
					20	41.45	40		60		80		
					20	38.08	40		60		80		
	1.3.4 ปี 2564 (น้ำหนัก 1) เป้าหมาย ระดับ 5 น.1 ร้อยละ 50	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	มบส.กบญ., ผกร.กกค. มกส./กฟส.		10		20		40		50		
					10	0	20		40		50		
					10	0	20		40		50		
					10	0	20		40		50		

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.ชม.	เป้าหมายสายงาน 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
2. งานบริหารสินทรัพย์ด้านลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า หมายเหตุ : กรณีที่สามารถขอยกเว้น ไม่นำมาคิดค่าเกณฑ์ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการปรับปรุงค่าไฟฟ้าและได้รับการอนุมัติให้ผ่อนชำระตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟผ. 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผันตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของ กฟผ. 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี 4. กรณีอื่นที่มีเหตุผลและความจำเป็น ส่งผลให้มีหนี้ค้าง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มกรณีต่าง ๆ ผู้ป่วยติดเตียง เป็นต้น	2.1 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่เกิดขึ้นในปี 2564 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย รอประชุมกำหนดเป้าหมาย ตามข้อตกลงเห็นชอบรผก.(ก1) 2564 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 น.1 หนี้ค้างชำระเกิน 67% ของรายได้ กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบน.กชช.	ผบป./กฟส.		≤ 67 ≤ 67 ≤ 67 ≤ 67	63.37	≤ 67 ≤ 67 ≤ 67 ≤ 67		≤ 67 ≤ 67 ≤ 67 ≤ 67		≤ 67 ≤ 67 ≤ 67 ≤ 67		
	2.2 เร่งรัดและติดตามให้มีการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปี 2564 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป้าหมาย รอประชุมกำหนดเป้าหมาย ตามข้อตกลงเห็นชอบรผก.(ก1) 2564 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 น.1 หนี้ค้างชำระเกิน 100% ของรายได้ กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบน.กชช.	ผบป./กฟส.		≤ 100 ≤ 100 ≤ 100 ≤ 100	97.58	≤ 100 ≤ 100 ≤ 100 ≤ 100		≤ 100 ≤ 100 ≤ 100 ≤ 100		≤ 100 ≤ 100 ≤ 100 ≤ 100		
	2.3 ลดมูลค่าลูกหนี้ค่าไฟฟ้า-ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่มีหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 181 วันขึ้นไป ให้ได้ 100% ภายในไตรมาส 4 เป้าหมาย รอประชุมกำหนดเป้าหมาย ตามข้อตกลงเห็นชอบรผก.(ก1) 2564 ค่าเกณฑ์ระดับ 5 น.1 ลดมูลค่าลูกหนี้ค่าไฟฟ้า 100% ภายในไตรมาส 4 *หมายเหตุ ลูกหนี้ค่าไฟฟ้า-ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ที่มีหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 181 วันขึ้นไป เพียง ณ วันที่ 31 มกราคม 2564 (ลูกหนี้เพียงบิลเดือน กุมภาพันธ์ 2563 ลูกหนี้ก่อนสถานการณ์ COVID-19) กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบน.กชช.	ผบป./กฟส.		25% 25% 25%	0	50% 50% 50%		75% 75% 75%		100% 100% 100%		
เกณฑ์ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้รับระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2													
1. งานบริหารต้นทุนด้านธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน	1.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้รับระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจาก สายงาน ธ. ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5/ถ้าสายงาน ธ. ไม่วัดแล้ว ให้ยกเลิกเกณฑ์วัดข้อนี้ น.1 ร้อยละ 28 กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบส.กบญ.,ผบธ.กบด. ผกร.กคค.	ผกส./กฟส.		28 28 28 28	 62.55 24.38 61.3	 28 28 28 28		 28 28 28 28		 28 28 28 28		

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)													ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)					
แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)			แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.ชม.	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
									เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
SAIFI/SAIDI																		
1. แผนงานพัฒนา Strong Grid (OM1.4)	1.5) ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า เป้าหมาย กฟน.1 = 49,900 วงจร กม. กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี			ผตบ.กบช.	ผปบ./กฟส.	49,500 กม.	24,950					24,950						
							368	368		368								
							123.5	123.5		123.5								
							212	212		212								
	1.6) ตัดต้นไม้ตามหลักวิชาการในเขตพื้นที่เทศบาลที่เป็นที่ตั้งของ สนง. กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมาย กฟน.1 = 17 กิโลเมตร หมายเหตุ : จำนวนการไฟฟ้าที่ตั้งเทศบาล เทศบาลละ 1 กม. กฟจ.เชียงใหม่			ผตบ.กบช.	ผปบ./กฟส.	17 กิโลเมตร									17 กิโลเมตร			
							1	1	1		1		1					
	1.7) ติดตั้งฉนวนครอบ เช่น บุซซึ่งหม้อแปลง Drop กับคัทลิ่งจาลา ในเขตเทศบาล หรือ จุดที่มีความเสี่ยง หรือจากสถานีไฟฟ้า ถึง รีโคเซอร์ในระบบจำหน่ายตัวแรก เป้าหมาย กฟน.1 = 1,000 ชิ้น กฟจ.เชียงใหม่			ผตบ.กบช.	ผปบ./กฟส.	1,000 ชิ้น												
							-	-	-		45	-						
	1.8) ติดตั้ง Snake Guard เป้าหมาย กฟน.1 = 1,000 ชิ้น กฟจ.เชียงใหม่			ผตบ.กบช.	ผปบ./กฟส.	1,000 ชิ้น												
							-	-	-		45	-						
	1.9) เทคอนกรีตเสาต้นที่ติดตั้ง Riserpole เป้าหมาย กฟน.1 = 20 ต้น			ผจฟ.กปบ.	ผปบ./กฟส.													
							-	-	-		-		-					
	1.12) บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 2,429 เครื่อง กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี			ผمم.กบล.	ผปบ./กฟส.	2,429												
						5	1	5	2	2								
						110	37	110	37	36								
						20	6	0	7	7								
1.13) บำรุงรักษาหม้อแปลง 1 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 3,926 เครื่อง กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี			ผمم.กบล.	ผปบ./กฟส.	3,926													
					5	1	4	2	2									
					19	6	0	6	7									
					8	2	0	3	3									

	1.14) บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (ตรวจสอบทางกายภาพ) เป้าหมาย กฟน.1 = 10,251 เครื่อง กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี	ผمم.กบด. ผบป./กฟส.	10,251 507 456 212	 169 152 70	 200 46 0	 169 152 71	 169 152 71					
	1.15) บำรุงรักษาหม้อแปลง 3 เฟส (บำรุงรักษาทางเทคนิค) เป้าหมาย กฟน.1 = 6,269 เครื่อง กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี	ผمم.กบด. ผบป./กฟส.	6,269 460 303 123	 153 101 41	 209 0 0	 153 101 41	 154 101 41					
	1.16) โครงการเสาตรง สายตึง (ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาพสวยงาม ปลอดภัย) เป้าหมาย กฟน.1 = อย่างน้อยเส้นทางละ 1 กม. (รายงานผลเป็นรายปี) กฟจ.เชียงใหม่	ผตบ.กบข. ผบป./กฟส.	17 กิโลเมตร		-	-					1	
3. แผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ	3.1) ปรับปรุงติดตั้งหม้อแปลงระบบจำหน่ายแรงต่ำเพื่อแก้ไขปัญหแรงดันไฟฟ้าตก และ รายงานผลการดำเนินงาน (ใช้งบลงทุน คพจ.2 แผน 4) เป้าหมาย กฟน.1 = จำนวนเครื่อง 418 เครื่อง (อ้างอิงผลรัน LDCAD 2 พ.ย. 2563)	ผปร.กวว. ผบป./กฟส.	418 เครื่อง	104 เครื่อง		105 เครื่อง	104 เครื่อง			105 เครื่อง		
	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี			-	-							
ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)												
5. โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (โปรแกรม U-Cube)	5.1) ติดตามผลการดำเนินงานการควบคุมตรวจสอบมิเตอร์ตามใบสั่งงาน (NL1) เป้าหมาย กฟน.1 = รอค่าเป้าหมาย กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี	ผمم.กบด. ผมต./กฟส.		5 5 5 5	 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5			5 5 5 5		
	5.2) ควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์จากรายงานที่แจ้งเข้ามาโดยพนักงานจดหน่วย (NL2) เป้าหมาย กฟน.1 = รอค่าเป้าหมาย กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี	ผمم.กบด. ผมต./กฟส.		5 5 5 5	 4.84 4.97 4.83	5 5 5	5 5 5			5 5 5		

ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level													
6. แผนงานความสำเร็จในการดำเนินการตาม SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ. (OM3.1)	6.1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมรับฟังการสื่อสาร/ถ่ายทอด สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และบูรณาการกระบวนการดำเนินการทางธุรกิจตามกระบวนการที่สำคัญ (Key Work Process) ในระบบงานของ กฟผ. จาก สายงาน(ย) เป้าหมาย กฟผ.1 = 1 ครั้ง (หมายเหตุ : ภายใน มี.ค. 64 ตามแผนการดำเนินงาน กฟผ.) กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.สันกำแพง กฟส.สารภี												
		ผผธ.กบธ.	ผบค./กฟส.			1		-		-		-	
						1	-	-		-		-	
						1	-	-		-		-	
						1	-	-		-		-	

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1) สายงานการไฟฟ้า ภาค 1		ด้านลูกค้า (Customer)												
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.ชม.	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ	
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด ความพึงพอใจรายกลุ่ม														
1.แผนงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 ร่วมทบทวนมาตรฐานการให้บริการปี 63 ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)													
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย รทค.(ย)													
	กฟน.1 รอค่าเป้าหมาย		ผบค./กฟส.	ไตรมาสที่ 1	1		-		-		-		-	
	กฟจ.เชียงใหม่				1	-	-		-		-		-	
	กฟส.อ.สันกำแพง				1	-	-		-		-		-	
กฟส.อ.สารภี				1	-	-		-		-		-		
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด ความพึงพอใจรายกลุ่ม														
2.โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน ทุก กฟฟ.													
	ดำเนินการ ส่ง กฟข รวบรวม													
	เป้าหมาย ไตรมาสละ ครั้ง													
	กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผสส.กอก.	ผวค./กฟส.	4 ครั้ง	1		1		1		1		1	
	กฟจ.เชียงใหม่				1	1	1		1		1		1	
กฟส.อ.สันกำแพง				1	1	1		1		1		1		
กฟส.อ.สารภี				1	1	1		1		1		1		
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business , ตามแผนงาน กฟฟ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ														
3. CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	3.2 สรุปติดตามประเมินผลรายไตรมาส													
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง													
	กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง (เริ่ม ไตรมาส 2-4)	ผบธ.กบด.	ผบค./กฟส.	3 ครั้ง	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟจ.เชียงใหม่				-	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.อ.สันกำแพง				-	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
กฟส.อ.สารภี				-	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563														
4.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	4.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ													
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	กฟน.1 1 ครั้ง	ผสส.กบด.	ผวค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง									
	กฟจ.เชียงใหม่				1 ครั้ง	1	-		-		-			
	4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม													
	โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า													
	การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า													
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสส.กบด.	ผวค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง									
	กฟจ.เชียงใหม่				1 ครั้ง	1	-		-		-			
	4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์													
	ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002)													
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสส.กบด.	ผวค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง									
	กฟจ.เชียงใหม่				1 ครั้ง	1	-		-		-			
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ													
	ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus													
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง	ผสส.กบด.	ผวค., KAMR	1 ครั้ง	1 ครั้ง									
	กฟจ.เชียงใหม่				1 ครั้ง	1	-		-		-		-	

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.ชม.	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
คอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563 (ตามคู่มือ KAMT)													
	4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กฟน.1 100% กฟจ.เชียงใหม่	ผลส.กบด.	ผวต.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	4.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กฟน.1 100% กฟจ.เชียงใหม่	ผลส.กบด.	ผวต.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
คอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563													
	4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กฟช. กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟจ.เชียงใหม่	ผลส.กบด.	ผวต.	4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง	1	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		
	4.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2563 (CRM-KAM-005) กฟน.1 1 ครั้ง กฟจ.เชียงใหม่	ผลส.กบด.	ผวต.	1 ครั้ง	- -	- -	- -		1 ครั้ง 1 ครั้ง		- -		
คอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563													
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account	5.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.1 408 ราย กฟจ.เชียงใหม่	ผลส.กบด.	ผวต.	60	20	60	20		20		-		
	5.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย กฟน.1 73 ราย กฟจ.เชียงใหม่	ผลส.กบด.	ผวต.	7	7	7	7		7		7		
	5.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียน ลูกค้าลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย ผชก.(น1) 12 ราย ผจก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย กฟจ.เชียงใหม่	ผลส.กบด. ผลส.กบด.	ผวต.	24	6	6	6		6		6		
	5.3 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) กฟน.1 8 แห่ง กฟจ.เชียงใหม่ กฟจ.เชียงใหม่2 กฟจ.ลำปาง กฟจ.ลำพูน กฟจ.เชียงราย กฟจ.พะเยา กฟจ.แม่ฮ่องสอน กฟอ.สันทราย	ผลส.กบด.	ผวต.		-	-	-		1		-		

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ กฟน.1	ผู้รับผิดชอบ กฟจ.ชม.	เป้าหมายสายงาน ปี 2564	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
ตามแผนงาน กฟท. ปี 2563 กำหนดให้ดำเนินการ													
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจาก ร กฟน.1 รอค่าเป้าหมายจาก ร กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี												
			ผวต./กฟส.		1		1		1		1		
					1	1	1		1		1		
					1	1	1		1		1		
					1	1	1		1		1		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 กฟน.1 17 แห่ง กฟจ.เชียงใหม่	ผตป.กบญ.	ผบป.	1 หลักสูตร	1								
					1	-	สถานะการณเิดวัด-19				-		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ													
9.แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	9.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2563 เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟน.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผบช.กชช.	ผบป./กฟส.										
					100%		100%		100%		100%		
					100%	100%	100%		100%		100%		
					100%	100%	100%		100%		100%		
					100%	100%	100%		100%		100%		
10.แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	10.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน และกฟส เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กฟน.1 48 แห่ง กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผคฟ.กบป.	ผบป./กฟส.		1		1		1		1		
					1	1	1		1		1		
					1	1	1		1		1		
					1	1	1		1		1		
12. ประสานงานศูนย์ AMR	12.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100% กฟน.1 100% กฟจ.เชียงใหม่	ผมม. กบค.	ผมต.										
					100%	100%	100%		100%		100%		
13. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	13.1 ระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM เป้าหมาย กฟฟชั้น 1-3 , กฟส. กฟน.1 48 แห่ง กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.อ.สันกำแพง กฟส.อ.สารภี	ผสบ.กรท.	ผบค., ผมต./กฟส.		-		-		-		-		
					-	1	-		-		-		
					-	1	-		-		-		
					-	1	-		-		-		

