

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

ด้านลูกค้า (Customer)
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM2.2)												
1. แผนงานบริหารการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	1.1 กฟช. และ กฟภ. ดำเนินการเปิด PEA Shop ตามแผนงาน											
	เป้าหมาย 2 แห่ง (ภายในปี 2565) กฟผ.1 2 แห่ง (PEA Shop เชียงรายและ ชม.2)	ผดส.กบค.	2 แห่ง					1 แห่ง (ชร.)		1 แห่ง (ชม.2)		
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)												
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ											
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง											
	กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า											
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง											
	กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002)											
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง											
	กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus											
เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง												
กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง									
2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีมูลค่าสูงเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า												
เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ												
กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%			
2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System)												
เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด												
กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%			
2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001)												
เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001)												
กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	4 ครั้ง 4 ครั้ง 4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง			
2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ โดยหน่วยงานภายนอก												
เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005)												
กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.							1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง				
2.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก												
เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง												
กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง							1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง			
2.10 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่												
เป้าหมาย												
กฟจ.เชียงราย กฟส.น่านและ กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	24 ราย 12 ราย 12 ราย	6 ราย 3 ราย 3 ราย	6 ราย 3 ราย 3 ราย	6 ราย 3 ราย 3 ราย	6 ราย 3 ราย 3 ราย	6 ราย 3 ราย 3 ราย	6 ราย 3 ราย 3 ราย	6 ราย 3 ราย 3 ราย			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	2.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย กฟจ.เชียงราย กฟส.นางแล กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	3 ราย 1 ราย					3 ราย				
	2.11 การเชื่อมโยงลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเชื่อมโยงลูกค้า เป้าหมาย											
	2. มชก.(น1) 12 ราย	ผลส.กบค.	12 ราย									
	5. ผจก.กฟจ.เชียงราย ไตรมาสละ 6 ราย	ผบค.	24 ราย	6 ราย		6 ราย		6 ราย		6 ราย		
	2.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) กฟจ.เชียงราย	ผบค.	1 แห่ง							1 แห่ง		
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)												
3. แผนงานนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	3.1 ขยายผลการใช้งานระบบ Digital CRM ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย รอ ผลค. กำหนด กฟน.1 รอ ผลค. กำหนด	ผลส.กบค.										
ตอบแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.2)												
4. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการ ความค้ำหวงของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	4.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความค้ำหวงของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญในเชิงลึก เป้าหมาย รอ ผลค. กำหนด กฟน.1 รอ ผลค. กำหนด	ผลส.กบค.										
	4.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความค้ำหวงของ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รอ ผลค. กำหนด กฟน.1 รอ ผลค. กำหนด	ผลส.กบค.										
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565												
5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ กฟจ.เชียงราย กฟส.นางแล กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	80% 80% 80%	80% 80% 80%		80% 80% 80%		80% 80% 80%		80% 80% 80%		
	5.2 การขอใช้ไฟนอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ กฟจ.เชียงราย กฟส.นางแล กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	80% 80% 80%	80% 80% 80%		80% 80% 80%		80% 80% 80%		80% 80% 80%		
	5.3 ได้รับการรับรองมาตรฐานโครงการ GECC ศูนย์ราชการสะดวก กฟส.เวียงชัย	กฟส.เวียงชัย				80%						
6. แผนงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า	6.1 กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความค้ำหวง ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กฟน.1 1 ครั้ง (คณะทำงานภาค)	ผลส.กบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง								
	6.2 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2565) กฟจ.เชียงราย กฟส.นางแล กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	4 ครั้ง 4 ครั้ง 4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง			
	6.3 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการทบทวนปรับปรุง กระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงานปี 2566 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในเดือน กันยายน ปี 2565) คณะทำงานแผนปฏิบัติการสายงาน ปีละ 1 ครั้ง	คณะทำงาน ด้าน CUSTOMER	1 ครั้ง					1 ครั้ง				

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		
	7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	80% 80% 80%	80% 80% 80%	80% 80% 80%		80% 80% 80%		80% 80% 80%		
	7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	90% 90% 90%	90% 90% 90%	90% 90% 90%		90% 90% 90%		90% 90% 90%		
	7.4 การจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมถึงมีการถ่ายทอดแผนงาน/ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565)	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง							
	7.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน พฤศจิกายน 2565)	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง						1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง		
	7.6 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการ เป้าหมาย 3 เรื่อง (ภายใน 30 กันยายน 2565)	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง				1 ครั้ง 1 ครั้ง 1 ครั้ง				
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ												
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.1 เข้าร่วมอบรมจิตวิทยาการบริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟส/กฟย.	กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบง. ผบค. ผบง.	1 หลักสูตร 1 หลักสูตร				1 หลักสูตร 1 หลักสูตร				
	8.2 เข้าร่วมอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานแก้ไขข้อร้อง กฟง/กฟอ/กฟส/กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบป. ผกป. ผกป.	1 หลักสูตร 1 หลักสูตร 1 หลักสูตร				1 หลักสูตร 1 หลักสูตร 1 หลักสูตร				
	8.3 เข้าร่วมอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารพนักงานด้านมิเตอร์ กฟง/กฟอ/กฟส/กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบค. ผบค. ผบค.	1 หลักสูตร 1 หลักสูตร 1 หลักสูตร				1 หลักสูตร 1 หลักสูตร 1 หลักสูตร				
	8.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3	กฟง.เชียงราย	ผบป. ผบค.	1 หลักสูตร				1 หลักสูตร				
9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟ ทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย 100%	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบป. ผกป. ผกป.	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		
	9.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS เป้าหมาย 100%	กฟง.เชียงราย กฟส.น่าน กฟส.เวียงชัย	ผบป. ผกป. ผกป.	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน		ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
			เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	9.3 แจ้งแนบดับไฟผ่าน Line Group การแจ้งไฟฟ้าขัดข้องของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผบป. ผกป. ผกป.	100% 100% 100%	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		
	9.4 ซ่อมเครื่องเรือนกรณีไม่แจ้งแนบดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 เป้าหมาย ลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผบป. ผกป. ผกป.	ลดลง 30% ลดลง 30% ลดลง 30%	ลดลง 30% ลดลง 30% ลดลง 30%		ลดลง 30% ลดลง 30% ลดลง 30%		ลดลง 30% ลดลง 30% ลดลง 30%		ลดลง 30% ลดลง 30% ลดลง 30%		
10. ประสานงานศูนย์ AMR	10.1 ประสานงานศูนย์ AMR และถูกคำกรณีนีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100%	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผมต. ผบต. ผบต.	100% 100% 100%	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กทท., กบส.) 11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผบต. ผบต. ผบต.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		
	11.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผบต. ผบต. ผบต.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		
	11.2 เพิ่มการรับชำระหนี้ผ่านช่องทางบริการรับชำระหนี้เงิน ๑ นอกเหนือจาก ช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระหนี้ เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด กทท.1 ร้อยละ 70		ผบป.กบญ.	ร้อยละ 70									
ตามแผนงานแนบบริการลูกค้า ปี 2564-2568													
12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการติดตามสถานะงานได้ โดยวัดผลสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP เป้าหมาย 85%	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผบต. ผบต. ผบต.	85% 85% 85%	85% 85% 85%		85% 85% 85%		85% 85% 85%		85% 85% 85%		
13. โครงการในแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบ ออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) ปรับเป็น ร้อยละ 50 ของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการผ่านช่องทาง ดิจิทัล	13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กทท.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผมต. ผบต. ผบต.	100% 100% 100%	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		
	13.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่มีสมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2565 เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	กฟจ.เชียงใหม่ กฟส.บางแม กฟส.เวียงชัย	ผบป. ผบง. ผบง.	70% 70% 70%	70% 70% 70%		70% 70% 70%		70% 70% 70%		70% 70% 70%		
14. โครงการพัฒนาความมั่นคงของไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม	14.1 ติดตั้ง PQ Meter สถานีไฟฟ้า เป้าหมาย 3 สถานี กทท.1 3 สถานี		ผวฟ.กบส.	3 สถานี	1 สถานี		2 สถานี		3 สถานี		3 สถานี		