



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.๓

ถึง ผวธ.(ภ๑)

เลขที่ น.๓ กบธ.(ผธ.) ๑/๒๕๖๒

วันที่

เรื่อง ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๑

เรียน อผ.วธ.(ภ๑)

กฟน.๓ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๑
ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุพจน์ มุคจวง)

รผ.วบ.น.๓ ปฏิบัติงานแทน อช.น.๓

๑๔ มิ.ย. ๒๕๖๑



ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 สถานะ เดือนพฤษภาคม 2561

Dharmaduta มุมมอง/มิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดผลดำเนินงาน	ประเภท หมวดวัดผล	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายทางความสัมพันธ์งาน (Target) ประจำปี 2561					ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
Goal				14	รวมค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					-1,143.45	ผล เม.ย.61
			จำนวนข้อร้องเรียน	1	รวมค่าเป้าหมายจากผู้รับผิดชอบหลัก					1,006	ผล เม.ย.61
		- กำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค (Economic Protection EPSC) สูงขึ้น	จำนวนข้อร้องเรียน	1	97.30	99.93	102.56	105.19	107.82	133.966	เป้าหมาย ม.ค. - เม.ย.61 ผล ม.ค. - เม.ย.61
		- ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า CO2.2	ร้อยละ	1	20	23	26	29	32	23.15	เป้าหมาย ม.ค. - ธ.ค.61 ผล ม.ค. - เม.ย.61
		- ประสิทธิภาพของงานปิดงานของไม่ส่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	ร้อยละ	1	50	60	70	80	90	74.87	เป้าหมาย ม.ค. - ธ.ค.61 ผล ม.ค. - เม.ย.61
		- ประสิทธิภาพส่วนแบ่งการลดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า CO2.2 สำหรับหรือเปลี่ยนขนาดน้อยกว่า 250 KVA	ร้อยละ	1	47	52	57	62	67	ให้ผลดำเนินงานภาค 1	-
		- การปรับที่เวลาปฏิบัติงาน (Time Conformity)	จำนวน	2	33.929	34.286	34.643	35.000	35.715	40.575	เป้าหมาย ม.ค. - พ.ค.61 ผล ม.ค. - พ.ค.61
		- ค่าใช้จ่ายของงบการวัดเงินในระบบกลาง	ร้อยละ	2	104	102	100	98	96	ให้ผลดำเนินงานภาค 1	-
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการงานด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน	4	204,826	200,405	195,982	191,559	187,136	165,183	เป้าหมาย ม.ค. - มี.ค.61 ผล ม.ค. - มี.ค.61	



ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 สถานะ เดือนพฤษภาคม 2561

Directional ผู้เกี่ยวข้อง	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measure แผนปฏิบัติการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2561					ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ	
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
Customer			7									
Value Proposition	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และบริการ การให้บริการของลูกค้า CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว	ความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉลี่ยจาก 1-5	ร้อยละ	2	82.52	83.52	84.52	85.52	86.52	ประเมินผลเชิง ประสิทธิผล	-	
		ความพึงพอใจลูกค้า	ร้อยละ								ประเมินผลเชิง ประสิทธิผล	-
		ก่อนปรับปรุง	ร้อยละ	0.25	84.90	84.90	85.40	86.90	87.00			
		ภายหลังปรับปรุง	ร้อยละ	0.25	81.58	82.58	83.58	84.68	85.78			
		ก่อนปรับปรุง	ร้อยละ	0.25	82.77	83.77	84.77	85.77	86.77			
		หลังปรับปรุง	ร้อยละ	0.25	82.40	83.40	84.40	85.40	86.40			
Internal Process	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ของระบบจำหน่าย	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการเบ็ดเสร็จ ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าช๊อตต้องให้ลูกค้า	ร้อยละ	2	78.78	79.78	80.78	81.78	82.78	ประเมินผลเชิง ประสิทธิผล	-	
		ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับ (Key Account) ม	ระดับ	1	4.16	4.19	4.22	4.25	4.28	ประเมินผลเชิง ประสิทธิผล	-	
		ร้อยละของข้อร้องเรียนที่มีแนวโน้มลดลง S.A ที่กำหนด	ร้อยละ		75	80	85	90	95	ประเมินผลเชิง ประสิทธิผล	-	
		ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าช๊อต (SAIFI)	ครั้ง/รายปี	5	1.5	1.41	1.32	1.23	1.13	1.17	เป้าหมาย ม.ค.-เม.ย.61	
		ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าช๊อต (SAIFI) ใน 3 กพพ.	ครั้ง/รายปี	5	2.94	2.86	2.78	2.70	2.62	2.70	เป้าหมาย ม.ค.-เม.ย.61	
		ตัวชี้วัดจำนวน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2560	ครั้ง/รายปี	5	44.17	39.52	34.88	30.24	25.59	เป้าหมาย ม.ค.-เม.ย.61		
		ตัวชี้วัดระยะเวลาไฟฟ้าช๊อต (SAIDI)	ครั้ง/รายปี	5	44.17	39.52	34.88	30.24	25.59	เป้าหมาย ม.ค.-เม.ย.61		
		ตัวชี้วัดระยะเวลาที่ไฟฟ้าช๊อต (SAIDI) ใน 3 กพพ.	ครั้ง/รายปี	5	72.05	67.92	63.80	59.67	55.66	เป้าหมาย ม.ค.-เม.ย.61		
		ตัวชี้วัดจำนวน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุดในปี 2560	ร้อยละ	2	9.39	9.30	9.21	9.12	9.03	เป้าหมาย ม.ค.-เม.ย.61		
		ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)	ร้อยละ	2	9.39	9.30	9.21	9.12	9.03	เป้าหมาย ม.ค.-เม.ย.61		



ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 สถานะ เดือนพฤษภาคม 2561

วัตถุประสงค์ มุมมอง	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures แผนปฏิบัติการดำเนินงาน	KPI ตัวชี้วัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมายการดำเนินงาน (ร้อยละ) ปีงบประมาณ 2561					ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
		ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลหนึ่งแปลงในระบบ GIS	ร้อยละ	1	89	91	93	95	97	99.3	เป้าหมาย ม.ค.-ธ.ค. 61 ผล ม.ค.-พ.ค. 61
		ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลเชิงพื้นที่ในระบบ GIS	ร้อยละ	1	90	92	94	96	98	99.35	เป้าหมาย ม.ค.-ธ.ค. 61 ผล ม.ค.-พ.ค. 61
		ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ติดตั้งและ และอุปกรณ์ป้องกัน ในพื้นที่ของระบบ GIS	ร้อยละ	1	93	94	95	96	97	100	เป้าหมาย ม.ค.-ธ.ค. 61 ผล ม.ค.-พ.ค. 61
		การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตาม แนวทาง Doing Business : World Bank II	วันปฏิทิน	2	30	27.5	25	22.5	20	5.26	เป้าหมาย ม.ค.-ธ.ค. 61 ผล ม.ค.-เม.ย. 61
		จำนวน PEA Mobile Smart Plus App. (Download & Active)	ราย	2	2,600	3,900	5,200	7,804	10,404	31,470	เป้าหมาย ม.ค.-พ.ค. 61 ผล ม.ค.-พ.ค. 61
CM2 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพเพื่อให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่ คุณค่า		ความพึงพอใจของประชาชนต่อ Service Level Agreement ที่ระบุในหนังสือชี้ชวน	ร้อยละ	2	90	92	94	96	98	98	ประเมินผลสิ้นปี
		ค่าใช้จ่ายจากทรัพย์สินของกรมส่งจากหน่วยงาน กระบวนการช่วยเหลือ	ร้อยละ	2	90	92	94	96	98	100	ประเมินผลตาม กฟภ.
		จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ ICT เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	ร้อยละ	1	92	94	96	98	100	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ ICT เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	ร้อยละ	1	92	94	96	98	100	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ ICT เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	ร้อยละ	1	92	94	96	98	100	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์		จำนวนนวัตกรรมในระดับ TRL 3 และทางขยายผล	ระดับ	1	1	2	3	4	5	ประเมินผลสิ้นปี	-
		ทดลองใช้งานสิ่งประดิษฐ์	เรื่อง	1	-	-	ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	ไม่น้อยกว่า 2 เรื่อง	ไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง	ประเมินผลสิ้นปี	-
		การส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	เรื่อง	1	-	-	ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	ไม่น้อยกว่า 2 เรื่อง	ไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง	ประเมินผลสิ้นปี	-
RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ		มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน สำหรับผู้ผลิตและผู้ให้บริการ (Energy Efficiency) Resources Standards : EERS II	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	ประเมินผลตาม กฟภ.	-



ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสำนักงานการไฟฟ้าภาค 1 สถานะ เดือนพฤษภาคม 2561

Direction มุมมอง/มิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures แหล่งวัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2561						ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	ความรู้เชิงนโยบายและแผนงาน HRM ความเหมาะสม	ร้อยละ	43	80	85	90	95	100	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		Engagement Score B	คะแนน	1	4.38	4.39	4.4	4.41	4.42	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		จัดฝึกอบรมพนักงานในระดับปฏิบัติการ (Growth) ให้ความรู้	ร้อยละ	1	60	65	70	75	80	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Growth) ให้ความรู้	คะแนน	1	70	75	80	85	90	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		ร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ร้อยละ	2	10	15	20	25	30	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Growth) ให้ความรู้	คะแนน	1	70	75	80	85	90	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		ร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ร้อยละ	2	10	15	20	25	30	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		ค่าดัชนีการประจักษ์ดัชนีของผลงาน การไฟฟ้าภาค 1 (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)	ดัชนี	1	0.1316	0.1254	0.1194	0.1137	0.1083	0.0063	เป้าหมาย ม.ค.-ธ.ค. 61	
		ผลการประเมินคะแนนการประเมินผลเชิงปริมาณ	คะแนน	5	287.00	294.50	302.00	309.50	317.00	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสำนักงานฯ	ร้อยละ	30	2	3	4	5	6	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
OC2 Stakeholder Engagement	HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	ผลการประเมินคะแนนการประเมินผลเชิงปริมาณ	ร้อยละ	1	3.20	3.40	3.60	3.80	4	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		ร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ร้อยละ	2	10	15	20	25	30	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		ค่าดัชนีการประจักษ์ดัชนีของผลงาน การไฟฟ้าภาค 1 (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$)	ดัชนี	1	0.1316	0.1254	0.1194	0.1137	0.1083	0.0063	เป้าหมาย ม.ค.-ธ.ค. 61	
		ผลการประเมินคะแนนการประเมินผลเชิงปริมาณ	คะแนน	5	287.00	294.50	302.00	309.50	317.00	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
		คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสำนักงานฯ	ร้อยละ	30	2	3	4	5	6	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
รวม				100								
หมายเหตุ 1. เกณฑ์วัดรวมทุกผลงาน												
2. เกณฑ์วัดการดำเนินงานตาม BSC ของ กฟภ. และบันทึกข้อควรระวังการดำเนินงานเป็นผลการดำเนินงานของสำนักงาน												