

SCAN

วันที่ ๓๐ มี.ค. ๒๕๖๐

ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร
เลขที่ 1643
๒๙ มี.ค. ๒๕๖๐

การไฟฟ้าเขต 1 ภาค 3 ขงขยา
วันที่ 27 มี.ค. 2560
เวลา น.
เลขลำดับที่ 2158

สำนักกองผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
ครั้งที่ 1577
11 มี.ค. 2560



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

กองบริการลูกค้า
เลขที่ 4931
วันที่ 31 มี.ค. 2560

จาก ผวธ.(ภ3)

ถึง รหมก.(ภ3)

เลขที่ ผวธ.(ภ3) 194 / 2560

วันที่

เรื่อง ขอจัดส่งบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2560 ของ รหมก.(ภ3) และ อบ.ภ.1-3

เรียน รหมก.(ภ3)

ตามหนังสือเลขที่ ผวธ. 50/2560 ลงวันที่ 6 มีนาคม 2560 แจ้งการปรับปรุงบันทึกข้อตกลงของผู้บริหารระดับสูงของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ประจำปี 2560 โดยได้แจ้งเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน หน่วยวัด น้ำหนัก และค่าเป้าหมายระดับ 5 เพื่อให้สายงานฯ จัดทำบันทึกข้อตกลงฯ ของ รหมก.(ภ3), อบ.ภ.1-3 พร้อมคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด และให้ดำเนินการถ่ายทอดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานดังกล่าวให้ผู้บริหารในสังกัดตามความเหมาะสม โดยขอให้จัดส่งบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2560 ของ รหมก.(ภ3) และ อบ.ภ.1-3 เพื่อนำเสนอ ผวธ. ภายในวันที่ 15 มีนาคม 2560 นั้น

ในการนี้ ผวธ.(ภ3) ได้ดำเนินการปรับปรุงบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2560 พร้อมคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของ รหมก.(ภ3) และ อบ.ภ.1-3 ตามแนวทางการประเมินผลการดำเนินงาน และเป้าหมายที่พึงประสงค์ (ระดับ 5) ที่ ผวธ. กำหนด (รายละเอียดแนบ) โดยจะจัดให้มีการถ่ายทอดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานดังกล่าวให้ผู้บริหารในสังกัด ในการประชุมสายงานฯ ประจำไตรมาสที่ 1/2560 ภายในเดือนมีนาคม 2560 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามในบันทึกข้อตกลงฯ และขอได้โปรดนำเสนอ ผวธ. ต่อไป

④ ผวธ. อบ.ภ. ๑

รหมก. (ภ3)

10 มี.ค. 2560

(นายไพรัตน์ พิงสมบัติ)
ผวธ.(ภ3)
(นายกฤษฎา พงษ์เสริม)
วศก.๑๑

27 มี.ค. 2560

② เรียน ผวธ.

③ เรียน อบ.ภ.1

เพื่อโปรดพิจารณา

เพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป

เรียน.....

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายประภาญจน์ วงศ์พุด)

รหมก.(ภ3)

⑤ เรียน..... (นายไพรัตน์ พิงสมบัติ)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผวธ.(ภ3)
27 มี.ค. 2560

(นายณรงค์ฤทธิ์ สงวนพงศ์)
รหมว.รักษาการแทน ผวธ.(ภค)

ภท.(ภ3) - โทร 9340 / ผวธ.(ภ3) - โทร 9448

(นายกฤษฎา พงษ์เสริม)
วศก.๑๑ ปฏิบัติงานแทน อบ.ภ.๑

หมายเหตุ-กรุณาเปิดอ่านหรือพิมพ์เอกสารเพิ่มจากต้นฉบับในระบฯ



บันทึกข้อตกลงเป้าหมายการดำเนินงานของ อบ.ก.1 ประจำปี 2560

ชื่อผู้รับการประเมิน

นายสมลักษณ์ กิ่งมาลา

เลขประจำตัว

204311

ตำแหน่ง

อบ.ก.1

ส่วนที่ 1

มุมมอง-มิติ/วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์/เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

การประเมินผลสำเร็จของงาน

ค่าเกณฑ์วัดประจำปี

ผลลัพธ์การดำเนินงานตามนโยบาย	หน่วยวัด	(%)	การประเมินผลตามระบบ					ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ระดับคะแนน
			1	2	3	4	5			
1. ความมั่นคงของระบบไฟฟ้า		40%								
1.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)										
1) ภาพรวมของค่า SAIFI	ครั้ง/ราย/ปี	3%	4.75	4.53	4.31	4.09	3.89			
2) ค่า SAIFI ของนิคมอุตสาหกรรม	ครั้ง/ราย/ปี	3%	1.41	1.34	1.28	1.22	1.16			
3) ค่า SAIFI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ (รังสิต)	ครั้ง/ราย/ปี	3%	1.92	1.78	1.65	1.51	1.39			
1.2 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)										
1) ภาพรวมของค่า SAIDI	นาท./ราย/ปี	3%	135.96	122.49	110.35	98.21	87.41			
2) ค่า SAIDI ของนิคมอุตสาหกรรม	นาท./ราย/ปี	3%	32.09	30.57	29.11	27.65	26.27			
3) ค่า SAIDI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ (รังสิต)	นาท./ราย/ปี	3%	29.35	27.69	26.12	24.56	23.08			
2. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมทั้งสุขภาพแวดล้อมของพนักงานชุมชน และผู้ใช้ไฟฟ้า										
2.1 ค่าดัชนีการประสมอุบัติเหตุของ กฟผ. (VDI)	ระดับ	3%	1	2	3	4	5			
2.2 จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากระบบจำหน่ายของ กฟผ. กับผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวนครั้ง	3%	150	125	100	75	50			
3. ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid (ระบบจำหน่าย หม้อแปลง และมิเตอร์)	ระดับ	3%	1	2	3	4	5			
4. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟผ.	กิโลเมตร	3%	40	55	70	85	100			
5. ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่คงค้างนาน (Asset under Construction : AUC)										
5.1 งานก่อสร้างคงค้าง ก่อนปี 2559	ร้อยละ	1%	80	85	90	95	100			
5.2 งานก่อสร้างคงค้าง ปี 2559	ร้อยละ	1%	40	50	60	70	80			
5.3 งานก่อสร้างคงค้าง ปี 2560	ร้อยละ	1%	20	30	40	50	60			
6. การกำกับดูแลที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน	ระดับ	3%	1	2	3	4	5			
7. กิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) และสร้างความผูกพันองค์กร (Engagement) อย่างต่อเนื่อง	กิจกรรม	2%	0	1	2	3	4			
8. ความสำเร็จของการบริหารแบบบูรณาการงานที่สำคัญในฐานะประธานคณะทำงาน/คณะกรรมการการ ตามคำสั่ง กฟผ.	ร้อยละ	2%	80	85	90	95	100			



บันทึกข้อตกลงเป้าหมายการดำเนินงานของ อบ.ก.1 ประจำปี 2560

ชื่อผู้รับการประเมิน	นายสมลักษณ์ กิ่งมาลา	เลขประจำตัว	204311	ตำแหน่ง	อ.บ.ก.1					
ส่วนที่ 1		การประเมินผลสำเร็จของงาน								
มุมมอง-มิติ/วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์/เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัดประจำปี					ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ระดับคะแนน
			1	2	3	4	5			
ผลลัพธ์การดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ		40%								
9. ความสามารถในการบริหารแผนการลงทุน										
9.1 ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี		ร้อยละ	3%	80	85	90	95	100		
9.2 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน		ร้อยละ	3%	80	85	90	95	100		
10. การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)		ร้อยละ	3%	104	102	100	90	80		
11. การบริหารจัดการหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย		ร้อยละ	3%	3.97	3.93	3.89	3.85	3.81		
12. รายได้จากการดำเนินธุรกิจเสริม		ล้านบาท	3%	174.00	257.00	340.00	423.00	506.00		
13. ความสามารถในการบริหารจัดการลูกค้า										
13.1 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม		ร้อยละ	2%	83	84	85	86	87		
13.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้อง ให้แก่ลูกค้า		ร้อยละ	3%	78	79	80	81	82		
13.3 ข้อร้องเรียนของลูกค้า		จำนวน	2%	490	485	480	475	470		
13.4 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า		ร้อยละ	2%	80	85	90	95	100		
13.5 ความสามารถในการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ (กลุ่มไลน์ IR Chat : Issue Report Chat)		ร้อยละ	3%	80	85	90	95	100		
14. ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)		ร้อยละ	2%	60	70	80	90	100		
15. การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้		ร้อยละ	2%	60	70	80	90	100		
16. ประสิทธิภาพการปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ให้ทันสมัย		ร้อยละ	2%	92	94	96	98	100		
17. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี (รายงานผลงาน 6 เดือน และ 12 เดือน)		ระดับ	4%	1	2	3	4	5		
18. ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสายงาน		ร้อยละ	3%	80	85	90	95	100		
ผลลัพธ์ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน		20%								
19. ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการใหม่ที่ได้รับการทำนวัตกรรม		จำนวน	5%	-	-	-	1	2		
20. ผลสำเร็จของการดำเนินงานมอบของขวัญให้องค์กร		ร้อยละ	5%	80	85	90	95	100		
21. รางวัลเชิดชูเกียรติระดับองค์กรที่ได้รับในปี 2560										
21.1 รางวัลที่ได้รับจาก กฟผ.		จำนวน	5%	1	2	3	4	5		
21.2 รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่มีชื่อเสียง		จำนวน	5%	2	4	6	8	10		
รวม		100%								



บันทึกข้อตกลงเป้าหมายการดำเนินงานของ อช.ก.1 ประจำปี 2560

ความหมายของคะแนนเกรด

5 = ผลงานสำเร็จสูงเกินความคาดหวังอย่างเห็นได้ชัด
2 = ผลงานคลาดเคลื่อนไปจากที่กำหนดไว้บ้าง

4 = ผลงานสำเร็จเกินกว่าความคาดหวังที่กำหนดไว้
1 = ผลงานคลาดเคลื่อนไปจากที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่

3 = ผลงานสำเร็จตามความคาดหวังที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2

การรับทราบข้อตกลง และผลการประเมินผลการดำเนินงาน

รับทราบข้อตกลงการกำหนดเกณฑ์การดำเนินงาน นำหนัก และค่าเกณฑ์

(ลงชื่อ)
(นายสมลักษณ์ กังมาลา)
อช.ก.1
วันที่ 14 มี.ค. 2560

(ลงชื่อ)
(นายประกาญณ์ วงศ์พณี)
รพค.(ก3)
วันที่ 14 มี.ค. 2560

รับทราบผลการประเมินผลการดำเนินงาน

(ลงชื่อ)
(นายสมลักษณ์ กังมาลา)
อช.ก.1
วันที่

(ลงชื่อ)
(นายประกาญณ์ วงศ์พณี)
รพค.(ก3)
วันที่

ส่วนที่ 3

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

☐ สมควรได้เลื่อนเงินเดือน.....เปอร์เซ็นต์

☐ ความเห็นอื่นๆ.....

ลงชื่อ
(ผู้บังคับบัญชา)

วันที่

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ

☐ สมควรได้เลื่อนเงินเดือน.....เปอร์เซ็นต์

☐ ความเห็นอื่นๆ.....

ลงชื่อ
(ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ)

วันที่

คำนิยาม เกณฑ์ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี 2560 ของ รพท.(ภ3), อช.ก.1, อช.ก.2 และ อช.ก.3

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	คำนิยาม
ผลลัพธ์การดำเนินงานตามนโยบาย	
1. ความมั่นคงของระบบไฟฟ้า	
1.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	
1) ภาพรวมของค่า SAIFI	SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ
2) ค่า SAIFI ของนิคมอุตสาหกรรม	ค่า SAIFI ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบกำหนด
3) ค่า SAIFI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ	คำจำกัดความเช่นเดียวกับการกำหนดค่าดัชนี (SAIFI) ของ กฟภ. และนับรวมเฉพาะเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องและขอตัดไฟปฏิบัติงานฉุกเฉินที่เกิดจากอุปกรณ์ป้องกันที่สถานีไฟฟ้าต้นทางทำงานเท่านั้น โดยในเขตภาคกลาง กฟภ. ประเมินที่เมืองพัทยา และในส่วนของการสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 มีการประเมิน SAIFI เมืองใหญ่สำคัญ 3 แห่ง ประกอบด้วย รังสิต (กฟภ.1), เมืองพัทยา (กฟภ.2) และสมุทรสาคร (กฟภ.3)
1.2 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	
1) ภาพรวมของค่า SAIDI	SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ
2) ค่า SAIDI ของนิคมอุตสาหกรรม	ค่า SAIDI ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบกำหนด
3) ค่า SAIDI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ	คำจำกัดความเช่นเดียวกับการกำหนดค่าดัชนี (SAIDI) ของ กฟภ. และนับรวมเฉพาะเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องและขอตัดไฟปฏิบัติงานฉุกเฉินที่เกิดจากอุปกรณ์ป้องกันที่สถานีไฟฟ้าต้นทางทำงานเท่านั้น โดยในเขตภาคกลาง ประเมินที่เมืองพัทยา และในส่วนของการสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 มีการประเมิน SAIDI เมืองใหญ่สำคัญ 3 แห่ง ประกอบด้วย รังสิต (กฟภ.1), เมืองพัทยา (กฟภ.2) และสมุทรสาคร (กฟภ.3)

คำนิยาม เกณฑ์ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี 2560 ของ รพท.(ภ3), อบ.ภ.1, อบ.ภ.2 และ อบ.ภ.3

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	คำนิยาม
2. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมทั้งสภาวะแวดล้อมของพนักงาน ชุมชน และผู้ใช้ไฟฟ้า	
2.1 ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุของ กฟภ. (VDI)	ประเมินผลงานติดตามควบคุมการดำเนินงานของสายงานต่างๆ ให้ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะ วัดจากค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งของการประสบอุบัติเหตุของพนักงานและลูกจ้าง กฟภ. ที่ต้องสูญเสียไปเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุ โดยคิด เทียบกับชั่วโมงการทำงานทั้งหมด ที่ต้องหยุดงานกับจำนวนวันทำงาน คำนวณจาก : $\sqrt{(F * S/1000)}$ โดยที่ F : อัตราความถี่ของการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย และ S : อัตราความรุนแรงของการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2.2 จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากระบบจำหน่ายของ กฟภ. กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า	ประเมินจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระบบจำหน่ายของ กฟภ. ที่ส่งผลกระทบ/ความเสียหายแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ความสำเร็จของแผนงาน Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid (ระบบจำหน่าย หม้อแปลง และมิเตอร์)	ประเมินความสำเร็จของแผนงาน Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid โดยคำนวณจากร้อยละผลสำเร็จของกิจกรรมใน แผนงาน
4. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ.	ประเมินความสำเร็จในการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารทั้งแบบการมัดรวบ และการบรรจุสายสื่อสารในคอนเหล็ก
5. ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่คงค่าง นาน (Asset under Construction : AUC) 5.1 งานก่อสร้างคงค่าง ก่อนปี 2559 5.2 งานก่อสร้างคงค่าง ปี 2559 5.3 งานก่อสร้างคงค่าง ปี 2560	ประเมินความคืบหน้าของการปิดงานก่อสร้างสำหรับโครงการตั้งแต่ ก่อนปี 2559, ปี 2559 และ ปี 2560 ลงไป โดยพิจารณา ทั้งงบโครงการ (P), งบผู้ใช้ไฟ (C) และงบลงทุน (I) (ประเมินจากฐานข้อมูลของกองทรัพย์สินเครือข่าย (กทค.)) คำนวณจาก : ร้อยละความคืบหน้าของการปิดงานก่อสร้าง = $\frac{\text{จำนวนงานก่อสร้าง ที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ (ปิดงานก่อสร้างได้)} \times 100}{\text{จำนวนงานก่อสร้างทั้งหมด}}$ ไม่รวมงานขยายเขตที่ดินจัดสรร/บ้านจัดสรร และงานที่ติดปัญหาที่ไม่สามารถบริหารจัดการได้ เช่น รอขออนุญาตพื้นที่ เป็นต้น
6. การกำกับดูแลที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน	ประเมินตามเกณฑ์ที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบกำหนด
7. กิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) และสร้างความผูกพันองค์กร (Engagement) อย่างต่อเนื่อง	ประเมินจากกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และสร้างความผูกพันองค์กร เช่น 1. งานการแข่งขันกีฬาประจำปี 2. การจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสวดมนต์ประจำเดือน 3. การเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกาย 4. การส่งเสริมให้พนักงานในสังกัดศึกษาดูงาน ภายในประเทศ เป็นต้น

คำนิยาม เกณฑ์ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี 2560 ของ รพก.(ภ3), อช.ก.1, อช.ก.2 และ อช.ก.3

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	คำนิยาม
8. ความสำเร็จของการบริหารแบบบูรณาการงานที่สำคัญในฐานะประธานคณะกรรมการ/คณะกรรมการ ตามคำสั่ง กฟผ.	ประเมินร้อยละความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นประธานคณะกรรมการหรือคณะทำงานตามคำสั่ง กฟผ. โดยประเมินเป็นร้อยละเฉลี่ยของความสำเร็จทุกงาน
ผลลัพธ์การดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ	
9. ความสามารถในการบริหารแผนการลงทุน 1) ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี 2) ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน	ประเมินความสำเร็จในการเบิกจ่ายเงินตามงบลงทุนของ กฟผ. ทั้งในส่วนของงบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติในส่วนของงบประจำปี, งบผูกพัน และงบลงทุนอื่นๆ ที่ได้รับจัดสรรเพิ่มเติม คำนวณจาก : <u>ยอดเงินสะสมของการเบิกจ่ายงบลงทุนที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีบัญชี 2560 X 100</u> <u>ยอดเงินตามงบลงทุนปีบัญชี 2560 ที่ได้รับอนุมัติจาก ครม.</u> โดยมี 4 เกณฑ์วัดดังนี้ : 1. งบลงทุนเพื่อดำเนินงานปกติในส่วนของงบประจำปี และงบผูกพัน ประกอบด้วย 1.1 งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติเขต) 1.2 งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วน (อนุมัติสำนักงานใหญ่) ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟฟ. ในสังกัด 1.3 งบงานย้ายแนวระบบจำหน่าย 1.4 งบงานปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ 1.5 งบงานปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อยและระบบจำหน่ายแรงต่ำ 1.6 งบงานปรับปรุงระบบจำหน่ายกรณีจำเป็นเร่งด่วนแก้ปัญหาไฟตก 1.7 งบจัดซื้อมิเตอร์ 1.8 งบจัดซื้อ ซีที, วีที, 1.9 งบงานขยายเขตครัวเรือน 2. งบลงทุนที่ทำเป็นโครงการในส่วนของงบประจำปี และงบผูกพัน ประกอบด้วย 2.1 งบโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) 2.2 งบโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) 2.3 งบโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คพก.) 3. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพิ่มเติมหลังสิ้นไตรมาสที่ 2/2560 ให้นำไปเป็นฐานข้อมูลในการคิดค่าเกณฑ์ในปีถัดไป 4. งบสำรองกรณีจำเป็นเร่งด่วนที่ได้รับอนุมัติหลักการให้ดำเนินการหลังวันที่ 15 ของเดือน ให้นำเข้าเป็นค่าเป้าหมายในเดือนถัดไป

คำนิยาม เกณฑ์ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี 2560 ของ รพภ.(ภ3), อช.ก.1, อช.ก.2 และ อช.ก.3

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	คำนิยาม
10. การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)	ประเมินความสำเร็จของการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ควบคุมได้ ตามรหัสบัญชีการควบคุมค่าใช้จ่ายบ่งชี้การของ กบข. ให้ อยู่ภายในกรอบวงเงินงบประมาณทำการประจำปี 2560 ของสายงาน ซึ่งกำหนดโดย กบข. ผงบ. รพภ.(บ)
	คำนวณจาก : $\frac{\text{ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง} \times 100}{\text{งบประมาณทำการ ปี 2560}}$
11. การบริหารจัดการหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย	ประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการหน่วยสูญเสีย คำนวณจาก : ร้อยละของหน่วยสูญเสีย = $\frac{(\text{หน่วยซื้อ} - (\text{หน่วยขาย} + \text{ไฟฟรี})) \times 100}{\text{หน่วยซื้อ}}$ • หน่วยซื้อ = หน่วยซื้อ กฟผ. + DEDE + VSPP + กฟภ. ผลิตเอง • DEDE = พลังงานทดแทนจากโครงการของกรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน • VSPP = ผู้ประกอบกิจการไฟฟ้าที่ขายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามระเบียบการรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก
12. รายได้จากการดำเนินธุรกิจเสริม	ประเมินรายได้จากการให้บริการธุรกิจเสริมตามที่คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริมกำหนด
13. ความสามารถในการบริหารจัดการลูกค้า	
13.1 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม	ประเมินความสำเร็จจากผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่มตามการจำแนกกลุ่มลูกค้า SEPA หมวด 3
13.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้อง ให้แก่ลูกค้า	ประเมินความสำเร็จจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้อง ให้แก่ลูกค้า โดยโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดในพื้นที่ของสายงานการไฟฟ้าภาค 3
13.3 ข้อร้องเรียนของลูกค้า	ประเมินจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าจากทุกช่องทาง ให้ลดลงไม่น้อยกว่า 5% เมื่อเทียบกับผลปี 2559 โดยสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ได้จัดทำเป็นค่าตัวเลขจำนวนสำหรับการประเมินแล้ว
13.4 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	ประเมินร้อยละความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยตอบชี้แจงได้ภายใน 30 วันปฏิทิน
13.5 ความสามารถในการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ (กลุ่มไลน์ IR Chat : Issue Report Chat)	ประเมินร้อยละความสำเร็จของการตอบชี้แจงประเด็นข่าวของส่วนราชการที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ในกลุ่มไลน์ IR Chat : Issue Report Chat ตามระยะเวลาที่กำหนด

คำนิยาม เกณฑ์ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี 2560 ของ รพก.(ภ3), อช.ภ.1, อช.ภ.2 และ อช.ภ.3

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	คำนิยาม
14. ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)	ประเมินความสำเร็จของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (เขตชุมชน)(P3), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (นอกเขตชุมชน)(P3).
	กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) และกระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ กฟภ.รังสิต, กฟภ.เมืองพัทยา และ กฟภ.สมุทรสาคร ระดับ 1 เทียบเท่ากับ ร้อยละ 60 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเร็วกว่ามาตรฐาน ระดับ 2 เทียบเท่ากับ ร้อยละ 70 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเร็วกว่ามาตรฐาน ระดับ 3 เทียบเท่ากับ ร้อยละ 80 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเร็วกว่ามาตรฐาน ระดับ 4 เทียบเท่ากับ ร้อยละ 90 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเร็วกว่ามาตรฐาน ระดับ 5 เทียบเท่ากับ ร้อยละ 100 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเร็วกว่ามาตรฐาน
15.การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้	ประเมินความสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการ/แผนงาน ด้านการขยายการบริการไฟฟ้าที่ได้กำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 พิจารณาจากเป้าหมายปริมาณงานเบื้องต้น ตามโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ (คพม.) ปี 2560
16. ประสิทธิภาพการปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ให้ทันสมัย	ประเมินประสิทธิภาพการปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ให้ทันสมัยจากกิจกรรม คำนวณจาก : $\frac{\text{ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลง} + \text{ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์}}{2}$ ประกอบด้วย 1) ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลหม้อแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS - เป็นการประเมินความสอดคล้องของข้อมูลหม้อแปลง กฟภ. และหม้อแปลงผู้ใช้ไฟ ระหว่างระบบงาน GIS 2 กับระบบ TFM โดยพิจารณาจากร้อยละข้อมูลหม้อแปลงที่มีค่า PEA No. ตรงกัน ดังนี้ คำนวณจาก : $\frac{\text{จำนวนหม้อแปลงที่มี PEA No. ตรงกัน} \times 100}{\text{จำนวนหม้อแปลงทั้งหมดในระบบ TFM}}$ 2) ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS - เป็นการประเมินความสอดคล้องของข้อมูลมิเตอร์ ระหว่างระบบงาน GIS 2 กับระบบ ISU โดยพิจารณาจากร้อยละของข้อมูลมิเตอร์ที่มีค่า PEA No. ตรงกัน ดังนี้ คำนวณจาก : $\frac{\text{จำนวนมิเตอร์ที่มี PEA No. ตรงกัน} \times 100}{\text{จำนวนมิเตอร์ทั้งหมดในระบบ ISU}}$

คำนิยาม เกณฑ์ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี 2560 ของ รพก.(ภ3), อช.ก.1, อช.ก.2 และ อช.ก.3

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	คำนิยาม
17. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี (รายงานผลงาน 6 เดือน และ 12 เดือน)	ประเมินความสำเร็จจากการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี ดังนี้ ระดับที่ 1 : ภายในวันที่ 23 ของเดือนถัดไป ระดับที่ 2 : ภายในวันที่ 21 ของเดือนถัดไป ระดับที่ 3 : ภายในวันที่ 19 ของเดือนถัดไป ระดับที่ 4 : ภายในวันที่ 17 ของเดือนถัดไป ระดับที่ 5 : ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
18. ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติของสายงาน	ประเมินจากร้อยละของจำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการได้ตามแผนปฏิบัติการ
ผลลัพธ์ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	
19. ผลผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการใหม่ที่ได้จากการทำนวัตกรรม	ประเมินจาก ผลผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการใหม่ที่ได้จากการทำนวัตกรรม
20. ผลสำเร็จของการดำเนินงานมอบของขวัญให้องค์กร	ประเมินจากร้อยละความสำเร็จของความสำเร็จของการดำเนินงานที่มอบเป็นของขวัญให้กับองค์กร ประจำปี 2560 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3
21. รางวัลเชิดชูเกียรติระดับองค์กรที่ได้รับในปี 2560 2.1 รางวัลที่ได้รับจาก กฟภ.	จำนวนรางวัลที่ได้รับเชิดชูเกียรติประจำปี 2560 ภายใน กฟภ.
2.2 รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่มีชื่อเสียง	จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่มีชื่อเสียง ระดับนานาชาติ, ระดับประเทศ, ระดับจังหวัด, ระดับท้องถิ่น โดยเป็นรางวัลที่เกี่ยวกับงานตามภารกิจหลัก และงานสนับสนุนที่สำคัญ เช่น ด้านบริการ ด้านนวัตกรรม ด้านความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสาร ด้านสวัสดิการ ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

หมายเหตุ -- หากหน่วยงานรับผิดชอบกำหนดเป้าหมายใหม่โดยขออนุมัติ ผวก.ให้ใช้ค่าเป้าหมายนั้นประเมินแทน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สำเนาสู่มติการ
ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๐
เลขที่ ๑๓๖๒
วันที่ - ๒๖ มี.ค. ๒๕๖๐

จาก ผวก.

ถึง รผก. (ภ๓)

เลขที่ ผวก. ๕๐/๒๕๖๐

วันที่ - ๒ มี.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดทำบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารสายงานการไฟฟ้า (ภ๓) ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน รผก. (ภ๓)

ตามที่ สายงานการไฟฟ้า (ภ๓) ได้จัดทำแบบบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานผู้บริหารระดับ รผก. และ อช. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๐ ประกอบด้วยงานตามนโยบาย งานตามภารกิจหน้าที่ที่สำคัญ และงานด้านความคิดสร้างสรรค์ นำเสนอให้ ผวก. พิจารณาล้วนแล้ว

ในการนี้ เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงของผู้บริหารระดับสูงของสายงานการไฟฟ้า (ภ๓) ประจำปี ๒๕๖๐ มีความทันสมัยตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. (ตามที่ สคร. กำหนด) และแผนการดำเนินงานประจำปีของ ผวก. จึงได้ปรับปรุงบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้า (ภ๓) ขึ้นใหม่ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร และใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ รวมถึงรางวัลสายงานดีเด่นประจำปี ๒๕๖๐ โดยสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเป็นการปรับที่มุ่งเน้นการพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง “พัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี ปันแห่งความปลอดภัยอย่างยั่งยืน” และการปรับตัวอย่างสอดคล้องตามหลักค่านิยมใหม่ “ทันโลก บริหารดี มีคุณธรรม” สร้างความสามารถทางการแข่งขันระดับประเทศ ส่งเสริมการทำงานอย่างมีความสุข และผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ จึงได้จัดทำเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน หน่วยวัด น้ำหนัก และเป้าหมายที่พึงประสงค์ (ระดับ ๕) แล้วนั้น และเพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ครบถ้วนบริบูรณ์ เห็นควรให้สายงานการไฟฟ้า (ภ๓) ดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำคำชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานให้ชัดเจน พร้อมค่าเป้าหมายระดับต่างๆ โดยใช้ค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ระดับสูงสุด (ระดับ ๕)
๒. ให้ทำการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานให้กับผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดตามความเหมาะสม โดยพิจารณาเน้นการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๓. ให้ดำเนินการจัดส่งบันทึกข้อตกลงการดำเนินงานของผู้บริหารระดับ รผก. และ อช. นำเสนอ ผวก. ภายในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

- ๐๗.ก. 1-3

- ๐๘.๖๖. (๒๖)

ดำเนินการในส่วนนี้ (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ที่จังหวัด ภูเก็ต ให้ ๘/๖๖ (๒๖)
จัดพิมพ์ในส่วนของ รผก. (๒๖)
(ให้รวบรวมบันทึกส่ง ผวก. ภายในกำหนด)

8 มีนาคม ๒๕๖๐
นายประภาณุ วัฒนศิริ

SCAN ส่ง
- 9 มี.ค. 2560

บันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2560
 รองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้าภาค 1 - 4

ยกร่าง

"ปีแห่งความปลอดภัยอย่างยั่งยืน พัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี"

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก%	เป้าหมาย (ระดับ 5)
ผลลัพธ์			
● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามนโยบาย		40	
1. ความมั่นคงของระบบไฟฟ้า			
1.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)			
1) ภาพรวมของค่า SAIFI	ครั้ง/ราย/ปี	3	ลดลงร้อยละ 10 จากปี 2559
2) ค่า SAIFI ของนิคมอุตสาหกรรม	ครั้ง/ราย/ปี	3	ลดลงร้อยละ 10 จากปี 2559
3) ค่า SAIFI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ	ครั้ง/ราย/ปี	3	ลดลงร้อยละ 16 จากปี 2559
1.2 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)			
1) ภาพรวมของค่า SAIDI	นาฬิกา/ราย/ปี	3	ลดลงร้อยละ 22 จากปี 2559
2) ค่า SAIDI ของนิคมอุตสาหกรรม	นาฬิกา/ราย/ปี	3	ลดลงร้อยละ 10 จากปี 2559
3) ค่า SAIDI ของ 4 เมืองใหญ่สำคัญ	นาฬิกา/ราย/ปี	3	ลดลงร้อยละ 12 จากปี 2559
2. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมทั้งสุขภาพแวดล้อมของพนักงาน ชุมชน และผู้ใช้ไฟฟ้า			
2.1 ค่าดัชนีการประสิทธิผลของ กฟผ. (VDI)	ระดับ	3	อุบัติเหตุเป็นศูนย์
2.2 จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากระบบจำหน่ายของ กฟผ. กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวนครั้ง	3	ลดลงร้อยละ 50 จากปี 2559
3. ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid (ระบบจำหน่าย หม้อแปลง และ มิเตอร์)	ระดับ	3	ความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนด
4. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟผ.	ระยะทาง	3	300 กิโลเมตร
5. ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่คงค้างนาน (Asset under Construction : AUC)	ร้อยละ	3	ก่อนปี 2559 เท่ากับร้อยละ 100 ปี 2559 เท่ากับร้อยละ 80 ปี 2560 เท่ากับร้อยละ 60
6. การกำกับดูแลที่ดีและป้องกันอุบัติเหตุจลนศาสตร์รับขึ้น	ระดับ	3	ความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนด
7. กิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) และสร้างความผูกพันองค์กร (Engagement) อย่างต่อเนื่อง	จำนวน	2	4 กิจกรรม
8. ความสำเร็จของการบริหารแบบบูรณาการงานที่สำคัญ ในฐานะประธานคณะกรรมการ/คณะกรรมการ ตามคำสั่ง กฟผ.	ร้อยละ	2	ความสำเร็จตามแผนประจำปี ร้อยละ 100
● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ		40	
9. ความสามารถในการบริหารแผนการลงทุน			
9.1 ภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี	ร้อยละ	3	100
9.2 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน	ร้อยละ	3	100
10. การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)	ร้อยละ	3	ไม่เกินร้อยละ 80 ของกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรรปี 2560
11. การบริหารจัดการหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย	ร้อยละ	3	ลดลงร้อยละ 2 จากปี 2559
12. รายได้จากการดำเนินธุรกิจเสริม	ร้อยละ	3	เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปี 2559

“ปีแห่งความปลอดภัยอย่างยั่งยืน พัฒนาคมนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี”

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก%	เป้าหมาย (ระดับ 5)
● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ(ต่อ)			
13. ความสามารถในการบริหารจัดการลูกค้า			
13.1 ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม	ร้อยละ	2	87
13.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้อง ให้แก่ลูกค้า	ร้อยละ	3	82
13.3 ข้อร้องเรียนของลูกค้า	จำนวน	2	ลดลงร้อยละ 2 จากปี 2559
13.4 ประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	ร้อยละ	2	ภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ100
13.5 ความสามารถในการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ (กลุ่มไลน์ IR Chat : Issue Report Chat)	ร้อยละ	3	ภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ100
14. ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)	ร้อยละ	2	100
15. การขยายเขตไฟฟ้าให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้	ร้อยละ	2	100
16. ประสิทธิภาพการปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ให้ทันสมัย	ร้อยละ	2	100
17. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี (รายงานผลงาน 6 เดือน และ 12 เดือน)	ระดับ	4	มีรายละเอียดครบถ้วนทันภายในกำหนดเวลา
18. ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติของสายงาน	ร้อยละ	3	100
● ผลลัพธ์ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน		20	
19. ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการงานใหม่ที่ได้จากการทำนวัตกรรม	จำนวน	5	3 ชิ้นงาน/กระบวนการ
20. ความสำเร็จของการดำเนินงานมอบของขวัญให้องค์กร	ร้อยละ	5	อย่างน้อย 1 ชิ้นงาน ร้อยละ 100
21. รางวัลเชิดชูเกียรติระดับองค์กรที่ได้รับในปี 2560			เรียงอันดับตามความสามารถ
21.1 รางวัลที่ได้รับจาก กฟผ.	จำนวน	5	จำนวนรางวัลที่ได้รับ
21.2 รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกที่มีชื่อเสียง (ตามภารกิจหลัก และงานสนับสนุนที่สำคัญ เช่น ด้านบริการ ด้านนวัตกรรม ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร ด้านสวัสดิการ ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น)	จำนวน	5	จำนวนรางวัลที่ได้รับและระดับของรางวัล เช่น ระดับนานาชาติ ระดับประเทศ ระดับจังหวัด ระดับท้องถิ่น