



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขอจัดส่งเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network)

เรียน อช.ก.๑ ผ่าน อฝ.วบ.ก.๑

- ก ฝ.๑. ๒๕๖๒

**๑.เรื่องเดิม**

๑.๑ แผนปฏิบัติการ กฟภ.๑ ประจำปี ๒๕๖๒ ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers) กลยุทธ์ CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ กิจกรรมที่ ๗.๕ รักษา มาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑) โดยมีเป้าหมายดังนี้

| ที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                      | ระยะเวลาดำเนินการ |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ๑   | - แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.                                                                                                                                                                                                              | มี.ค. ๒๕๖๒        |
| ๒   | - คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.กำหนด แผนงานและชี้แจงเกณฑ์ฯ พร้อมวิธีการตรวจประเมิน โดย Service ๑๒ ตัวชี้วัด และ Network ๑๐ ตัวชี้วัด ให้ กฟฟ. ทราบ ทั้งนี้ จะใช้ข้อมูลจากระบบ SAP ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และแจ้งข้อมูลให้ กฟฟ.ทุกแห่ง ทราบ ปีละ ๑ ครั้ง | เม.ย. ๒๕๖๒        |
| ๓   | - ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง นำผลการตรวจจากระบบตามข้อ ๒ ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตาม มาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จและรายงาน สรุปลี้ให้คณะทำงานฯ ทีมตรวจประเมินรับทราบ โดยมี เอกสารหรือหลักฐาน                                               | มิ.ย. ๒๕๖๒        |
| ๔   | - คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจ ประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network เพื่อติดตามและแก้ไขให้อยู่ในเกณฑ์ฯ                                                                                                                 | ก.ค.-ส.ค. ๒๕๖๒    |

๑.๒ กฟภ.๑ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุน และคณะทำงานตรวจประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) ของ กฟภ.๑ ตามคำสั่งที่ ก.๑(ข)๓๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ตามหนังสือที่ ก.๑กบส.(บธ.)๑๐๓๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ ๒)



## ๒.ข้อพิจารณา

กบส.ก.๑ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการรักษามาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) ของ กฟผ.๑ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และการเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ทั้ง ๘ ทีม ดังนั้น กบส.ก.๑ จึงขอจัดส่งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบริการและระบบจ่ายไฟตามเกณฑ์ประเมินผลด้าน Service & Network (ตามเอกสารแนบ ๓) และเกณฑ์ประเมินตามมาตรฐานด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) (ตามเอกสารแนบ ๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัด กฟผ.๑ ดำเนินการต่อไป



๒ เม.ย. ๒๕๖๒

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)  
อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑กบส.(บธ.) ๑๑๒๔/๒๕๖๒

เรียน อผ.,รผ.(ทุกฝ่าย), อก.(ทุกกอง), นบท.๑๑ ก.๑, ผจก.กฟผ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.ทุกแห่ง  
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายสุภชัย เอกอุ่น)  
อบ.ก.๑

- ๓ เม.ย. ๒๕๖๒

แผนกบริการและงานธุรกิจ  
โทร ๑๐๒๑๑





**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุน และคณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้า  
ด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) กฟภ.๑

เรียน อช.ก.๑ ผ่าน อ.ผ.ว.บ.ก.๑

๒๖ มี.ค. ๒๕๖๒

ตามแผนปฏิบัติการ กฟภ.๑ ประจำปี ๒๕๖๒ ด้าน Customer (Satisfying Existing Customer) กลยุทธ์ CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แผนงานที่ ๗ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ ข้อ ๗.๕ รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น นั้น

กบล.ก.๑ พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการตรวจประเมินตามมาตรฐาน Service and Network ของ กฟภ.๑ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาสนับสนุน และคณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) กฟภ.๑ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดอนุมัติ และลงนามในคำสั่งแต่งตั้งต่อไป

(นายอาตุลรามา นิโรจน์)

อ.ก.บ.ล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล.(บธ.) ๑๐๓๕/๒๕๖๒

เรียน อ.ผ.ทุกฝ่าย, อ.ก.ทุกกอง และ ผจก.กฟฟ.ทุกแห่ง, ๒๖ มี.ค. ๒๕๖๒

อนุมัติ - ลงนามแล้ว และดำเนินการต่อไป

(นายสุภชัย เอกอุ่น)

อ.บ.ก.๑

๒๑ มี.ค. ๒๕๖๒

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร ๑๐๒๑๑





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ที่ ก.๑ (ข) ๓๗ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุน และคณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้า  
ด้านบริการลูกค้า(Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) กฟภ.๑

เพื่อให้การดำเนินการตรวจประเมินตามมาตรฐาน Service and Network ของ กฟภ.๑ เป็นไป  
ด้วยความเรียบร้อย สามารถยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้  
จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุน และคณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า  
(Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) ของ กฟภ.๑ ดังนี้

๑. คณะกรรมการสนับสนุนการตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service)  
และด้านระบบไฟฟ้า (Network)

|                  |                  |               |                     |
|------------------|------------------|---------------|---------------------|
| ๑.๑ นายศุภชัย    | เอกอุ้น          | อช.ก.๑        | ประธานที่ปรึกษา     |
| ๑.๒ นายมนตรี     | ยันตรวัฒนา       | อฝ.ปบ.ก.๑     | ที่ปรึกษา           |
| ๑.๓ นายพงษ์เทพ   | อรุณโชติ         | อฝ.วบ.ก.๑     | ที่ปรึกษา           |
| ๑.๔ นางระพีพรรณ  | เพชรสุขุม        | อฝ.บพ.ก.๑     | ที่ปรึกษา           |
| ๑.๕ นายสุเทพ     | นิระหานี         | รฝ.ปบ.ก.๑     | ประธานกรรมการ       |
| ๑.๖ นายอาตุลธามา | นิโรจน์          | อก.บล.ก.๑     | กรรมการ             |
| ๑.๗ นายสัญญา     | พ่วงอำไพ         | อก.วว.ก.๑     | กรรมการ             |
| ๑.๘ นายรัชพล     | อยู่สุข          | อก.ปบ.ก.๑     | กรรมการ             |
| ๑.๙ นายกัมพล     | ดำเนินศิลป์      | อก.รส.ก.๑     | กรรมการ             |
| ๑.๑๐ นายจรรยา    | ใจแน่น           | อก.รท.ก.๑     | กรรมการ             |
| ๑.๑๑ นางวิมลศรี  | ชาญกิจกรรม       | อก.บุญ.ก.๑    | กรรมการ             |
| ๑.๑๒ นายยุทธนา   | ครุฑทาศ          | อก.บษ.ก.๑     | กรรมการ             |
| ๑.๑๓ นายราเชนทร์ | สมใจนึก          | นบท.๑๑ ก.๑    | กรรมการ             |
| ๑.๑๔ นายมารุต    | สมวี             | นทน.๙ กบล.ก.๑ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๑๕ นายทรงยศ    | บุญปิ่น          | ชผ.วว.กปบ.ก.๑ | ผู้ช่วยเลขานุการ    |
| ๑.๑๖ นายสฤกษ์ดี  | กิตติศรีวรพันธุ์ | ชผ.บธ.กบล.ก.๑ | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

หน้าที่รับผิดชอบของคณะกรรมการ มีดังนี้

- ๑) กำหนดวิธีการและเกณฑ์การตรวจประเมินการรักษามาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน  
การไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network)
- ๒) รวบรวม/จัดทำข้อมูลผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า  
(Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) โดยใช้ข้อมูลจากระบบ แจ้งผลให้ กฟฟ.ทุกแห่งทราบ
- ๓) พิจารณาผลการตรวจประเมินตามที่คณะทำงานนำเสนอ เพื่อให้ อช.ก.๑ พิจารณา  
ให้ความเห็นชอบภายในไตรมาส ๓/๒๕๖๒
- ๔) ให้ประธานกรรมการสามารถเชิญคณะกรรมการและส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม  
ได้ตามความเหมาะสม



๒. คณะทำงานตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network)

๒.๑ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๑

|                  |                  |                                                |                |
|------------------|------------------|------------------------------------------------|----------------|
| ๑) นายอาตุลรามา  | นิโรจน์          | อก.บล.ก.๑                                      | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายเกียรติชัย | กังวานเกียรติชัย | รจก.(ท) กฟจ.สบ.                                | คณะทำงาน       |
| ๓) นางธนวรรณ     | ใจดี             | ชก.บล.ก.๑                                      | คณะทำงาน       |
| ๔) นายพิสิฏฐพงษ์ | อินทรธานี        | ผชน.๙ กบล.ก.๑                                  | คณะทำงาน       |
| ๕) นายทรงยศ      | บุญปิ่น          | ชผ.ว.ว.กปบ.ก.๑                                 | คณะทำงาน       |
| ๖) นายปณณธร      | รอดกำเนิด        | พชง. ๔ ทดลอง<br>ปฏิบัติงาน วศก.<br>ผบธ.กบล.ก.๑ | เลขานุการ      |

โดยมี กฟฟ.ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๙ แห่ง ได้แก่ กฟจ.อยุธยา, กฟอ.บางปะอิน, กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์, กฟส.นครหลวง, บางปะหัน, อุทัย, กฟย.ภาชี, มหาราช และ กฟย.บ้านแพรก

๒.๒ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๒

|               |                  |                       |                |
|---------------|------------------|-----------------------|----------------|
| ๑) นางวิมลศรี | ชาญกิจกรรม       | อก.บุญ.ก.๑            | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายอนนต์   | พงศ์วัฒนาเกียรติ | รก.ปบ.ก.๑             | คณะทำงาน       |
| ๓) นายจักรพล  | สันติยานนท์      | รจก.(ล) กฟฟ.รสต.      | คณะทำงาน       |
| ๔) นายลือชา   | ศรีนุ้ม          | ผชน.๙ กฟฟ.ปท.๒ (บกต.) | คณะทำงาน       |
| ๕) นายธนา     | เหมือนทอง        | ทผ.บค.กฟฟ.รสต.        | คณะทำงาน       |
| ๖) นายปฐมพงศ์ | จ่างแก้ว         | พชง.๓ ผบธ.กบล.ก.๑     | เลขานุการ      |

โดยมี กฟฟ.ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ กฟจ.อ่างทอง, กฟอ.ท่าเรือ, กฟส.วิเศษชัยชาญ, ป่าโมก, โพธิ์ทอง, กฟย.ไชโย, สามโก้, แสงหา, บ้านหม้อ และ กฟย.ดอนพุด

๒.๓ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๓

|                  |                |                   |                |
|------------------|----------------|-------------------|----------------|
| ๑) นายจรูญ       | ใจแน่น         | อก.รท.ก.๑         | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายบรรศักดิ์  | รัตนสุวรรณ     | รจก.(ท) กฟอ.อป.   | คณะทำงาน       |
| ๓) นายอุดมศักดิ์ | จันทร์         | ทผ.ปบ.กฟจ.ปท.     | คณะทำงาน       |
| ๔) นายยงยุทธ     | นอบน้อม        | ทผ.บค.กฟอ.สน.     | คณะทำงาน       |
| ๕) นายสฤชดี      | กิตติวีรพันธุ์ | ชผ.บธ.กบล.ก.๑     | คณะทำงาน       |
| ๖) นายวัชรพงษ์   | สุวรรณไตรย์    | พชง.๔ ผบธ.กบล.ก.๑ | เลขานุการ      |

โดยมี กฟฟ.ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๙ แห่ง ได้แก่ กฟจ.สระบุรี, กฟอ.พระพุทธบาท, แก่งคอย, กฟส.มวกเหล็ก, กฟย.เสาไห้, หนองแขง, วังม่วง, ชับสนุ่น และ กฟย.หนองโดน

๒.๔ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๔

|                  |               |                   |                |
|------------------|---------------|-------------------|----------------|
| ๑) นายราเชนทร์   | สมใจนึก       | นบท.๑๑ กฟก.๑      | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายศุภชัย     | อินสุวรรณ     | รจก.(ท) กฟจ.อท.   | คณะทำงาน       |
| ๓) นายธวัชชัย    | ดำเนินศิลป์   | ผจก.กฟส.วศ.       | คณะทำงาน       |
| ๔) นายจิรันธนิน  | นราเศรษฐวัฒน์ | ผจก.กฟส.วนย.      | คณะทำงาน       |
| ๕) นายมารุต      | สมวิ          | นทท.๙ กบล.ก.๑     | คณะทำงาน       |
| ๖) นายวีระศักดิ์ | จาตุรนต์รัศมี | พชง.๕ ผบธ.กบล.ก.๑ | เลขานุการ      |



โดยมี กฟฟ. ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ กฟจ.ปราจีนบุรี, กฟอ.กบินทร์บุรี, ศรีมหาโพธิ์, กฟส.ประจันตคาม, บ้านสร้าง, นาดี, กฟย.วังตะเคียน, ศรีมหาสถ และ กฟย.ท่าตูม

**๒.๕ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๕**

|                  |               |                   |                |
|------------------|---------------|-------------------|----------------|
| ๑) นายกัมพล      | ดำเนินศิลป์   | อก.รส.ก.๑         | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายอภิวัฒน์   | เพชรน้อย      | รจก.(ท) กฟฟ.รสต.  | คณะทำงาน       |
| ๓) นายธีระศักดิ์ | ฤทธิจันทร์    | ผจก.กฟส.บปท.      | คณะทำงาน       |
| ๔) นายวรสิทธิ์   | ดีอารมย์      | ทผ.ปป.กฟจ.อย.     | คณะทำงาน       |
| ๕) นายอภิรัตน์   | เจตน์บำรุงกุล | ทผ.ลส.กบส.ก.๑     | คณะทำงาน       |
| ๖) นายศตวรรษ     | จรรักษ์       | พชง.๓ ผลส.กบส.ก.๑ | เลขานุการ      |

โดยมี กฟฟ. ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๘ แห่ง ได้แก่ กฟจ.นครนายก, กฟอ.หนองแค, วังน้อย, กฟฟ.บ้านหินกอง, กฟส.บ้านนา, องค์กรักษ์, วิหารแดง และ กฟย.ปากพลี

**๒.๖ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๖**

|                 |            |                   |                |
|-----------------|------------|-------------------|----------------|
| ๑) นายยุทธนา    | ครุฑภาค    | อก.บช.ก.๑         | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายประทีป    | ฟูพล       | รจก.(ท) กฟจ.นย.   | คณะทำงาน       |
| ๓) นายวิรัชชาติ | นกจันทร์   | รจก.(ท) กฟอ.นงค.  | คณะทำงาน       |
| ๔) นายเสกสรร    | ปิ่นโพธิ์  | ทผ.ปป.กฟอ.พพบ.    | คณะทำงาน       |
| ๕) นายพีรศักดิ์ | เดิยวสุนทร | ทผ.ตบ.กบช.ก.๑     | คณะทำงาน       |
| ๖) นายจิราวัฒน์ | บุษราคัม   | วศก.๕ ผตบ.กบช.ก.๑ | เลขานุการ      |

โดยมี กฟฟ. ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๘ แห่ง ได้แก่ กฟฟ.รังสิต, กฟจ.ปทุมธานี, กฟอ.ธัญบุรี, กฟฟ.ปทุมธานี ๒ (บางกะดี), กฟอ.คลองหลวง, ลำลูกกา, กฟส.สามโคก และ กฟส.หนองเสือ

**๒.๗ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๗**

|               |             |                  |                |
|---------------|-------------|------------------|----------------|
| ๑) นายรัชพล   | อยู่สุข     | อก.ปป.ก.๑        | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายวิชาญ   | อินทร์อยู่  | รท.ปป.ก.๑        | คณะทำงาน       |
| ๓) นายกีก้อง  | อันประเสริฐ | ผจก.กฟส.บส.      | คณะทำงาน       |
| ๔) นายบัณฑิต  | ปานท้วม     | ทผ.บค.กฟจ.ปจ.    | คณะทำงาน       |
| ๕) นายพิชิต   | บุญหล่อ     | ทผ.คฟ.กปป.ก.๑    | คณะทำงาน       |
| ๖) นายชานนทร์ | มีวินิจชอบ  | วศก.๖ ผว.กปป.ก.๑ | เลขานุการ      |

โดยมี กฟฟ. ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ กฟจ.สระแก้ว, กฟอ.อรัญประเทศ, กฟส.วังน้ำเย็น, วัดนานคร, กฟย.เขาฉกรรจ์, วังสมบูรณ์, ตาพระยา, โคกสูง และ กฟย.คลองหาด

**๒.๘ คณะทำงานตรวจประเมิน ทีมที่ ๘**

|                 |              |                   |                |
|-----------------|--------------|-------------------|----------------|
| ๑) นายสัญญา     | พ่วงอำไพ     | อก.ว.ก.๑          | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นายณรงค์     | ศรียาภัย     | รท.ว.ก.๑          | คณะทำงาน       |
| ๓) นายจิรศักดิ์ | จิตตะเสวี    | รจก.(ท) กฟอ.วน.   | คณะทำงาน       |
| ๔) นายกฤตภาส    | บุญประภาศรี  | ผจก.กฟส.สคก.      | คณะทำงาน       |
| ๕) นายถาวร      | ศรีจันทร์โถม | ทผ.กส.กฟอ.วน.     | คณะทำงาน       |
| ๖) นายรัชชานนท์ | ช่างแต่ง     | วศก.๕ ผปร.ก.ว.ก.๑ | คณะทำงาน       |



โดยมี กฟฟ. ที่เข้าตรวจประเมิน จำนวน ๗ แห่ง ได้แก่ กฟอ.เสนา, ลาดหลุมแก้ว, กฟส.ผักไห่, ลาดบัวหลวง, กฟย.บางบาล, บางซ้าย และ กฟย.บางไทร

หน้าที่รับผิดชอบของคณะกรรมการ มีดังนี้

๑) กำหนดแผนและเข้าตรวจประเมินการรักษามาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้า ด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟก.๑ พร้อมสรุปผลการตรวจประเมิน ข้อเสนอแนะ แจ้งให้ กฟฟ. ปรับปรุงแก้ไขตามใบ Corrective Action Request (CAR) พร้อมทั้งติดตามการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

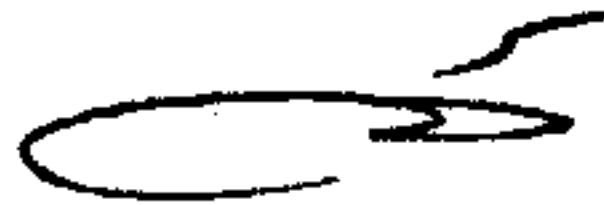
๒) สรุปผลการตรวจประเมินนำเสนอคณะกรรมการสนับสนุนการตรวจประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าด้านบริการลูกค้า (Service) และด้านระบบไฟฟ้า (Network) เพื่อนำเสนอ อช.ก.๑ พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๓) ให้ประธานคณะกรรมการทั้ง ๘ ทีม สามารถเชิญคณะกรรมการและส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมได้ตามความเหมาะสม

โดยให้คณะกรรมการ และคณะกรรมการตามรายชื่อข้างต้นดำเนินการต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายศุภชัย เอกอุ่น)

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์                | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร                                                           | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน                        | 4. เป้าหมาย                 |
| - SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า | - CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล | - ความพึงพอใจของลูกค้า                         | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.37 |
|                                              |                                                                                 | - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอชนรายย่อย         | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.40 |
|                                              |                                                                                 | - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอชนรายใหญ่         | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.32 |
|                                              |                                                                                 | - ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.34 |
|                                              |                                                                                 | - ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value | - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.36 |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |
|                                              |                                                                                 |                                                |                             |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10<br>สถานที่                                                                                                                           | 11<br>ช่วงเวลา                                                                                                                      | 12<br>หน่วยงานหลัก                                                                                                                                                                             | 13.งบประมาณ<br>(ล้านบาท)<br>(1) ลงทุน<br>(2) ทำการ<br>(3) อื่น ๆ | รวม<br>(ล้านบาท)           |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                | <p>7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น</p> <p><b>เป้าหมาย</b> กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network</p> <p>1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ.</p> <p>2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ.</p> <p>กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>3) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (2) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ</p> <p>4) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ. ตรวจสอบ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ.)</p> <p>7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- กฟฟ. ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส</p> | <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>มี.ค.-62</p> <p>เม.ย.-62</p> <p>มิ.ย.-62</p> <p>ก.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.2562</p> | <p>กฟฟ.1,2,3<br/>ผวธ.(ก3)</p> <p>กฟฟ.1,2,3<br/>คณะทำงานฯ<br/>ของ กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3</p> <p>คณะทำงานฯ<br/>ของ กฟฟ.1,2,3</p> <p>กฟฟ.1,2,3<br/>ผวธ.(ก3)</p> <p>กฟฟ.1,2,3<br/>ผวธ.(ก3)</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                                       | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |





# การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบริการและระบบจ่ายไฟ

ตามเกณฑ์ประเมินผลด้าน SERVICE & NETWORK

- ข้อกำหนดเกณฑ์ SERVICE & NETWORK
- วิเคราะห์
- ข้อเสนอแนะ

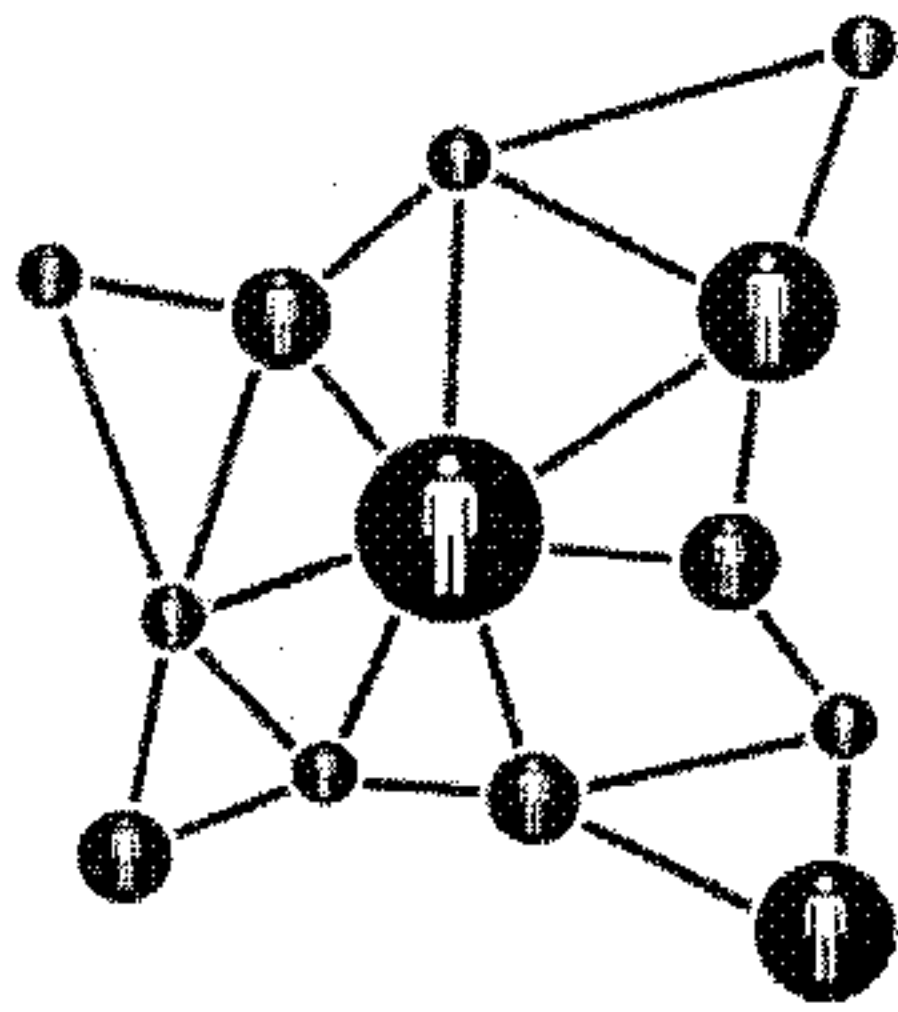
## เกณฑ์ประเมินผลด้าน SERVICE & NETWORK

|    | SERVICE                                        | 42 | 100 | 39 | 83 | 36 | 79 |
|----|------------------------------------------------|----|-----|----|----|----|----|
| 1  | สภาพแวดล้อม                                    | 6  | 11  | 6  | 11 | 6  | 11 |
| 2  | สิ่งอำนวยความสะดวก                             | 5  | 8   | 5  | 8  | 4  | 7  |
| 3  | Front office                                   | 10 | 26  | 9  | 18 | 9  | 18 |
| 4  | ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร                      | 2  | 3   | 2  | 3  | 0  | 0  |
| 5  | ผล SLA(P3,P9,P10) ระบบ Dashboard               | 4  | 8   | 4  | 8  | 4  | 8  |
| 6  | ผลการดำเนินการ One touch Service               | 4  | 8   | 4  | 8  | 4  | 8  |
| 7  | ระบบประเมินผลพึงพอใจ ณ จุดบริการ               | 4  | 10  | 3  | 6  | 3  | 6  |
| 8  | ประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า                  | 1  | 5   | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 9  | สัดส่วนลูกค้าที่สมัครSMS เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟ | 3  | 4   | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 10 | การจัดการข้อร้องเรียนภายในกำหนดตามคู่มือ       | 1  | 5   | 1  | 5  | 1  | 5  |
| 11 | การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ               | 1  | 2   | 1  | 2  | 1  | 2  |
| 12 | นวัตกรรมสนับสนุนงานบริการ                      | 1  | 10  | 1  | 10 | 1  | 10 |



SERVICE





NETWORK

|    | NETWORK (10 ข้อ)                                                      | 59 | 100  | 57 |      | 40 |      |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----|------|----|------|----|------|
| 1  | วิเคราะห์ SAIFI SAIDI กระบวนการแก้ไข                                  | 7  | 3/14 | 7  | 3/14 | 3  | 3/6  |
| 2  | งานก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบไฟฟ้า                                         | 4  | 2/8  | 4  | 2/8  | 0  | 0/0  |
| 3  | งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน                                              | 9  | 1/18 | 9  | 1/18 | 6  | 1/12 |
| 4  | งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง                                                    | 11 | 5/21 | 9  | 5/19 | 7  | 5/14 |
| 5  | งานข้อมูล GIS                                                         | 3  | 0/3  | 3  | 0/3  | 0  | 0/0  |
| 6  | ความพร้อมรองรับกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า                 | 4  | 1/8  | 4  | 1/8  | 4  | 1/8  |
| 7  | ความพร้อมด้านบุคลากร งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง                               | 4  | 0/4  | 4  | 0/4  | 4  | 0/4  |
| 8  | การพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพระบบไฟฟ้าและงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง | 4  | 0/4  | 4  | 0/4  | 3  | 0/3  |
| 9  | งานด้านความปลอดภัย                                                    | 7  | 1/8  | 7  | 1/8  | 7  | 1/8  |
| 10 | งานนโยบาย                                                             | 6  | 1/12 | 6  | 1/12 | 6  | 1/12 |

## บทวิเคราะห์ด้าน SERVICE

### 1. สภาพแวดล้อม

- 1.1 บ้าย/สัญลักษณ์บอกตำแหน่งที่ตั้งภายนอกสำนักงาน (มีป้ายสัญลักษณ์ภายนอก, บ้ายจุดรับแก้ไฟฟ้าขัดข้อง)
- 1.2 บ้ายบอกจุดให้บริการภายในสำนักงาน (มีป้ายจุดบริการภายในสำนักงาน รับค่าไฟ รับคำร้อง รับแก้ไฟฟ้า, จุดอันตราย)
- 1.3 พื้นที่จอดรถมีความเหมาะสมเพียงพอ สำหรับลูกค้าทั่วไป และคนพิเศษ (มีที่จอดรถ ดีไซน์จอดรถ, จุดบริการคนพิเศษ/ทางลาด)
- 1.4 ภูมิทัศน์บริเวณภายนอกอาคารสำนักงาน (มีการจัดวางภูมิทัศน์นอกอาคาร สวนหย่อม)
- 1.5 การจัดระเบียบสายสื่อสาร หน้าสำนักงาน (มีการจัดสายสื่อสารหน้าสำนักงาน)
- 1.6 พื้นที่สุขุมหรือ (มีพื้นที่สุขุมหรือลูกค้า พนักงาน)



### 2. สิ่งอำนวยความสะดวก

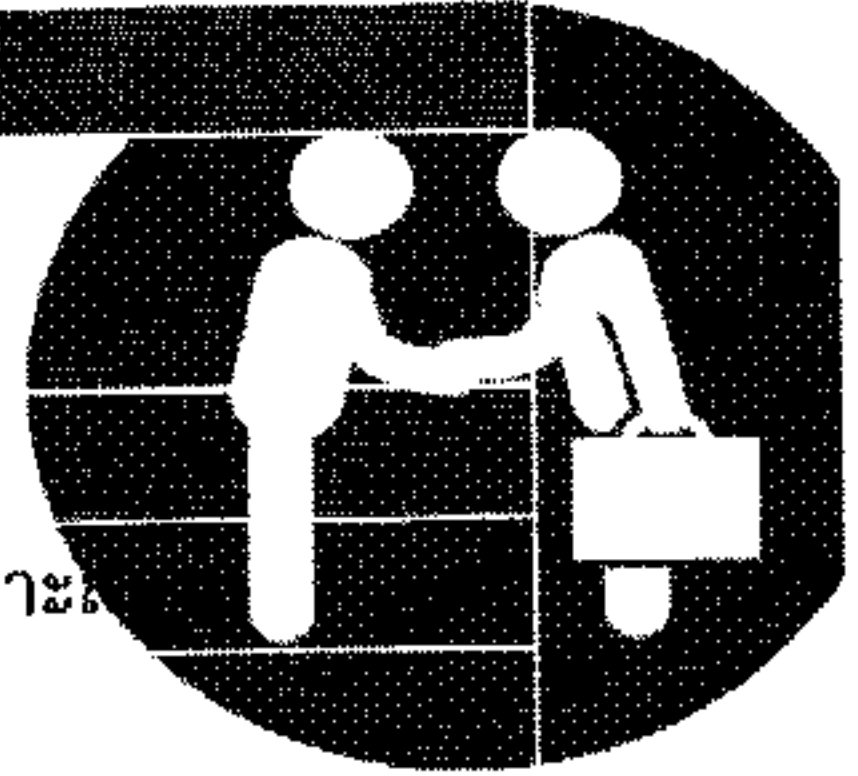
- 2.1 การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (มีห้องน้ำสะอาด แยกชาย หญิง, มีกระดาษชำระ สบู่ล้างมือ...)
- 2.2 ประตูอัตโนมัติ (มีประตูอัตโนมัติ)
- 2.3 การจัดทำรายงานผลการสำรวจความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ (มีการสำรวจและผลสำรวจความต้องการ)
- 2.4 การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความปลอดภัย (มีการจัดทำตามความต้องการลูกค้า)
- 2.5 เข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ (มีการจัดพื้นที่จอดรถ มีผลวัดแสง)





### 3. Front Office

- 3.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ Front Office (มีการจัดวางเอกสาร สะอาด เรียบร้อย)
- 3.2 การทำงานของ Front Manager (สังเกต สัมภาษณ์ มีการปฏิบัติงานตามคู่มือ สรก(ภ3)588)
- 3.3 การทำ Service Talk (มีการทำ Service Talk, รายงาน, คลิป)
- 3.4 การกำหนดการแต่งกายในแต่ละวัน ให้เป็นอัตลักษณ์ (มีบันทึกกำหนดการแต่งกายในแต่ละวันหรือเหมาะสม)
- 3.5 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากร (มีการแต่งกายตรงตามกำหนด หรือเหมาะสม)
- 3.6 บุคลากรผ่านการอบรมการให้บริการ (มีเอกสารรายงาน ojt)
- 3.7 บุคลากรปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการ (มีการปฏิบัติงานตามคู่มือ ขั้นตอน สรก(ภ3)588)
- 3.8 ระบบจัดการ Queue (มีการใช้งานได้ปกติ)
- 3.9 การจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก (มีการมอบหมายงาน และปฏิบัติงานตามเวลา)
- 3.10 แผนสำรอง กรณีระบบรับชำระเงินขัดข้อง (มีแผน และทราบขั้นตอนชัดเจน)

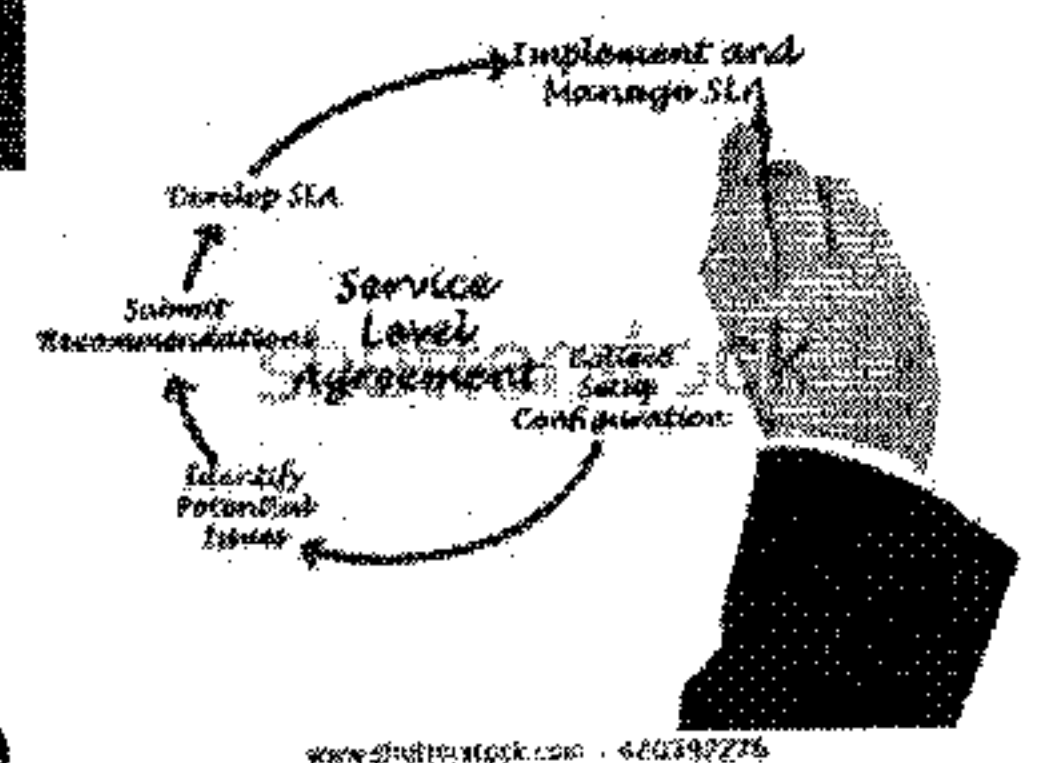


### 4. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร

- 4.1 การจัดตั้ง ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร (มีการจัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. )
- 4.2 ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน (มีตรวจสอบข้อมูลศูนย์ พ.ร.บ., ผลจัดซื้อ จัดจ้าง, มีแผนประจำปี, สรุปผลการจัดซื้อ สขร.1, สัญญาจ้าง)

### 5. ผล SLA (P3,P9,P10) ระบบ Dashboard ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

- 5.1 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) ในเขตเมือง (มีผลให้บริการติดมิเตอร์ 2 วัน(เขตเมือง) มากกว่า 90)
- 5.2 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) นอกเขตเมือง (มีผลให้บริการติดมิเตอร์ 2 วัน(เขตเมือง) มากกว่า 90 %)
- 5.3 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) (มีการโอนเปลี่ยนชื่อในกรอบเวลามากกว่า 90 %)
- 5.4 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) (มีผลจ่ายเงินในกรอบเวลามากกว่า 90 %)





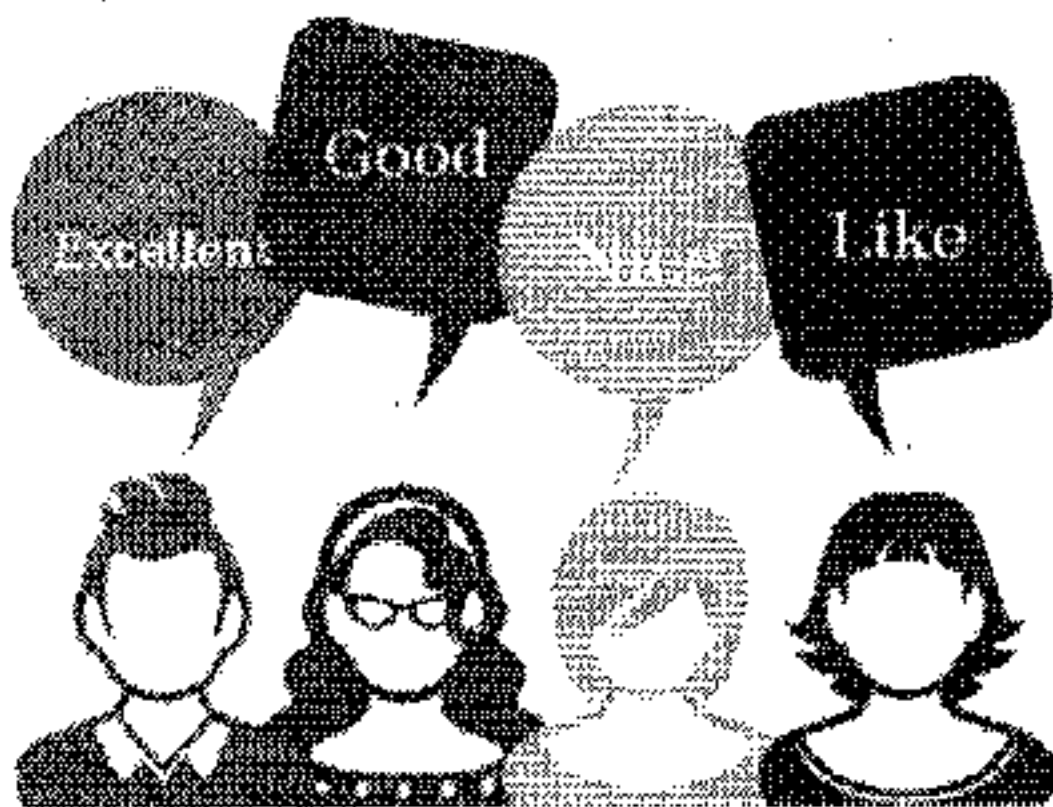
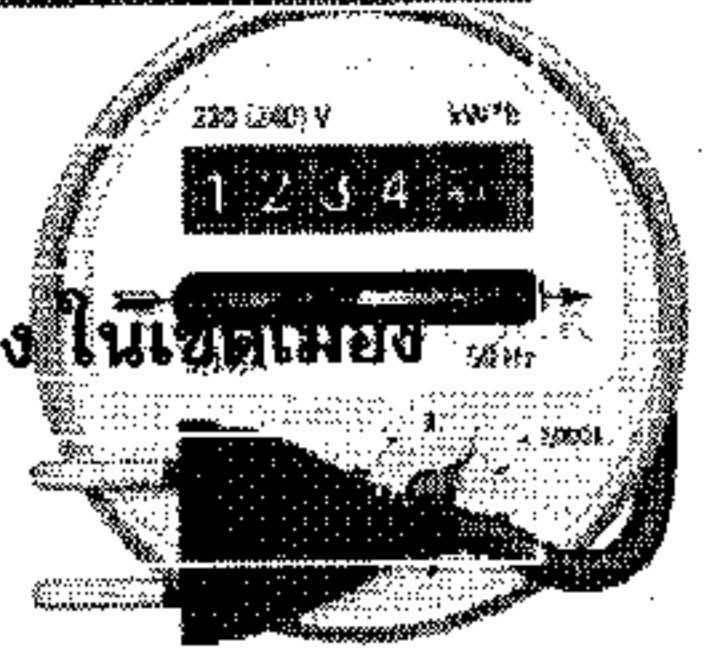
## 6. ผลการดำเนินงาน One Touch Service

6.1 มีการประกาศขอบเขตพื้นที่การให้บริการแบบ OTS

6.2 ผลการดำเนินงานรับชำระเงิน ภายใน 15 นาที งานขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์

6.3 ผลการดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์งานขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 24 ชั่วโมง ในเขตเมือง

6.4 วิเคราะห์ ประเมินผลปัญหาตามข้อ 6.2 และ 6.3



## 7. ระบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

7.1 ระบบประเมินความพึงพอใจ (มีระบบประเมินพึงพอใจและใช้งาน)

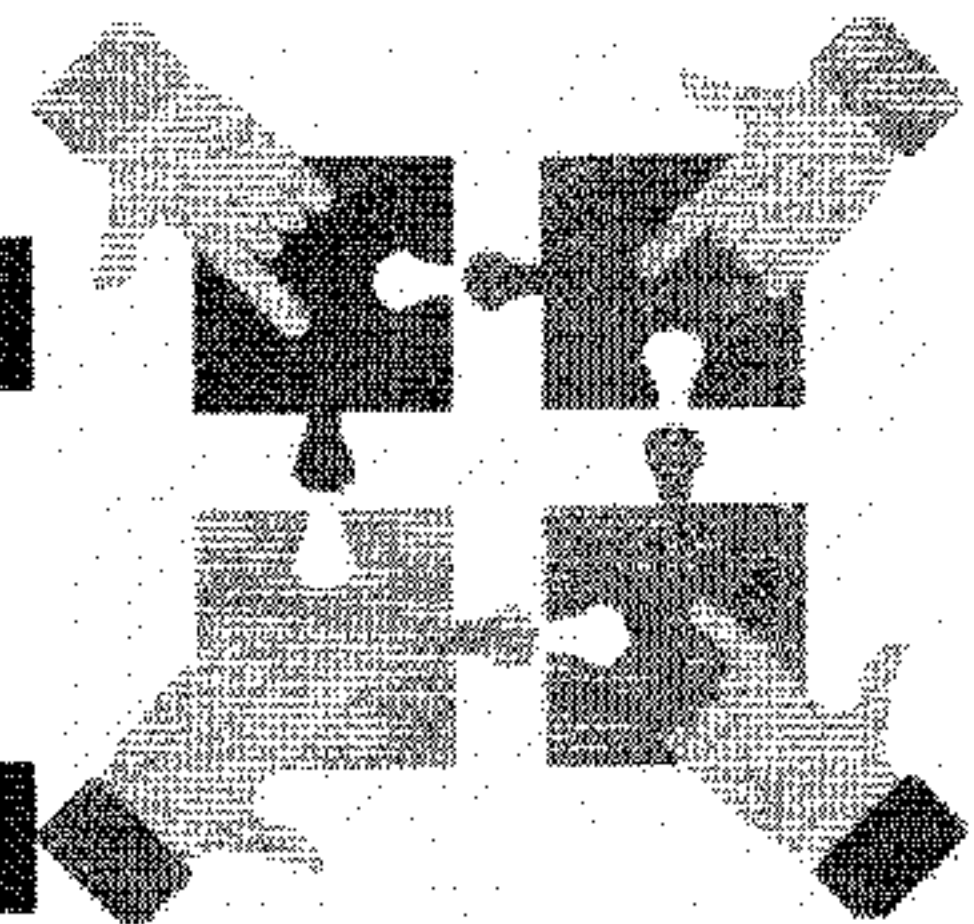
7.2 การติดตามข้อมูลของลูกค้ามีความพึงพอใจที่ค่าเกณฑ์ต่ำกว่าระดับ 3 (มีรายงานผลและวิเคราะห์ ติดตาม)

7.3 ผลการประเมินความพึงพอใจ (ผลสัดส่วนลูกค้ากด มากกว่า 70 %)

## 9. สัดส่วนลูกค้าที่สมัคร SMS เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟ

9.1 การจัดการรายงาน SMS ที่มีปัญหาในปีที่ผ่านมา (มีรายงานผลการส่งไม่สำเร็จ วิเคราะห์การแก้ไข)

9.2 สัดส่วนลูกค้าที่สมัคร SMS (ผลลูกค้ารายเดิมที่สมัคร ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป)

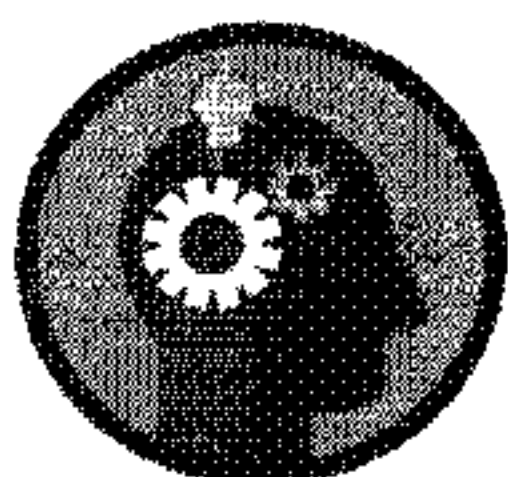


## 10. การจัดการข้อร้องเรียนภายในกำหนดตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

10.1 การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (มีผลการปิดข้อร้องเรียน ภายใน 25 วัน ปฏิทิน/ปิด 100 %)

## 11. การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

11.1 การจัดทำแผนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ (มีผลการวิเคราะห์ สาเหตุ แก้ไขปัญหา และมีรายงานพร้อมผลการแก้ไขเสร็จ)



## 12. นวัตกรรมสนับสนุนงานบริการ

12.1 การนำนวัตกรรม/ผลงาน ใช้พัฒนางานด้านบริการลูกค้า (มีการนำผลงานนวัตกรรมมาใช้งานบริการ)



บทวิเคราะห์ SAIFI, SAIDI และผลกระทบการแก้ไข

1.1 กฟฟ. มีรายงานการวิเคราะห์ผลดำเนินการ SAIFI, SAIDI ปี 2560

(มีบันทึกรายงานผลการวิเคราะห์ ชี้แจงแนวทางแก้ไขได้)

1.2 มีมาตรการ แผนปรับปรุง และพัฒนาระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรจ่ายไฟที่ส่งผลกระทบต่อ SAIFI มีค่าสูง (มีการดำเนินการปรับปรุงสอดคล้องวงจรผลวิเคราะห์ 1.1)

1.3 มีมาตรการปรับปรุงระบบไฟฟ้าหรือกระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อลดระยะเวลาแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่ทำให้ SAIDI มีค่าสูง

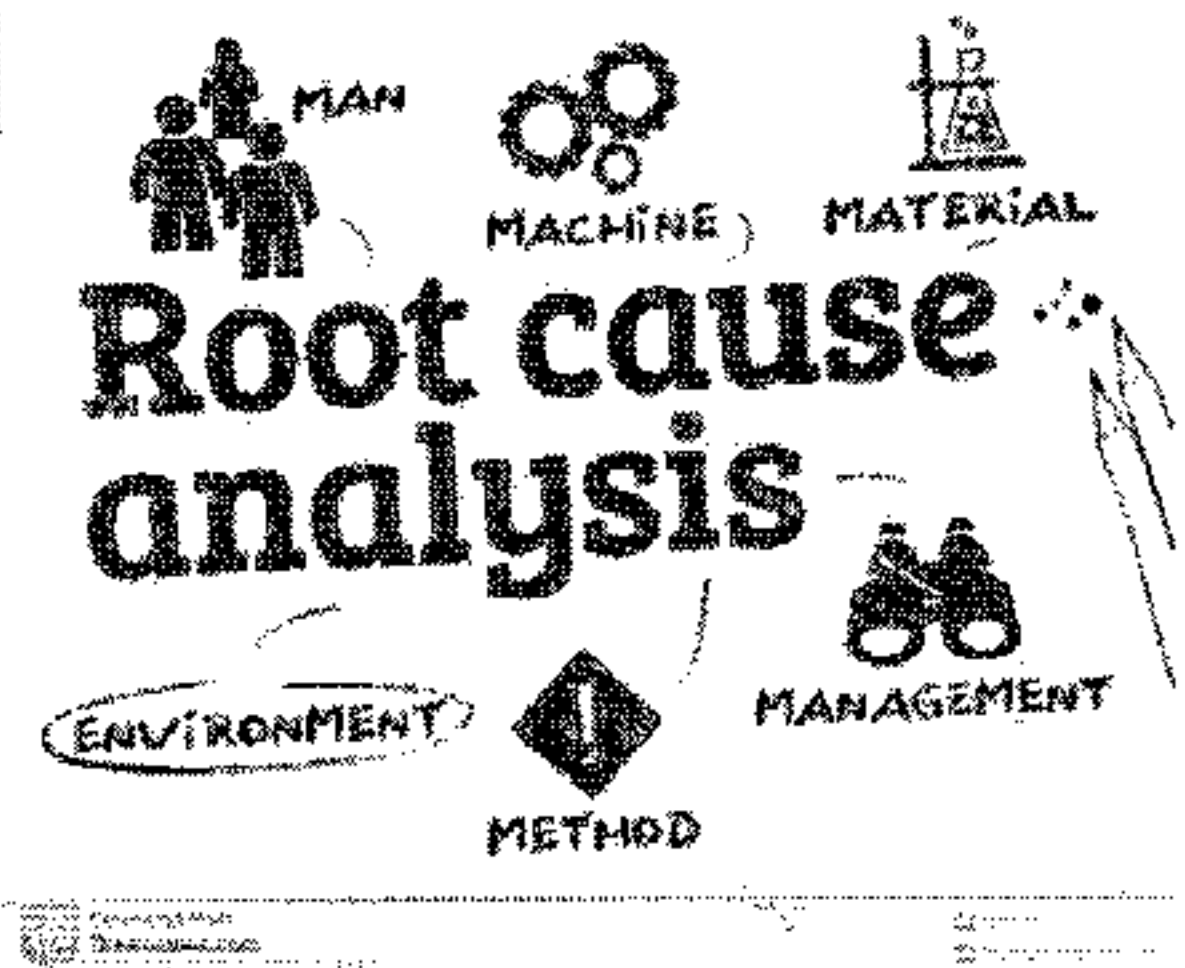
(มีการดำเนินการปรับปรุงสอดคล้องวงจรผลวิเคราะห์ 1.1)

1.4 ผลดำเนินการ SAIFI เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟช. กำหนด ต่อเนื่อง 3 ปี (รายงานสรุปผลตามเป้า 3 ปีต่อเนื่อง)

1.5 ผลดำเนินการ SAIFI ปี 2560 เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟช. กำหนด (รายงานสรุปผลตามเป้า)

1.6 ผลดำเนินการ SAIDI เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟช. กำหนด ต่อเนื่อง 3 ปี (รายงานสรุปผลตามเป้า 3 ปีต่อเนื่อง)

1.7 ผลดำเนินการ SAIDI ปี 2560 เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟช. กำหนด (รายงานสรุปผลตามเป้า)



2. งานก่อสร้างปรับปรุงระบบไฟฟ้า

2.1 วางแผน ดำเนินงาน ติดตามงานก่อสร้าง งบโครงการ (P)

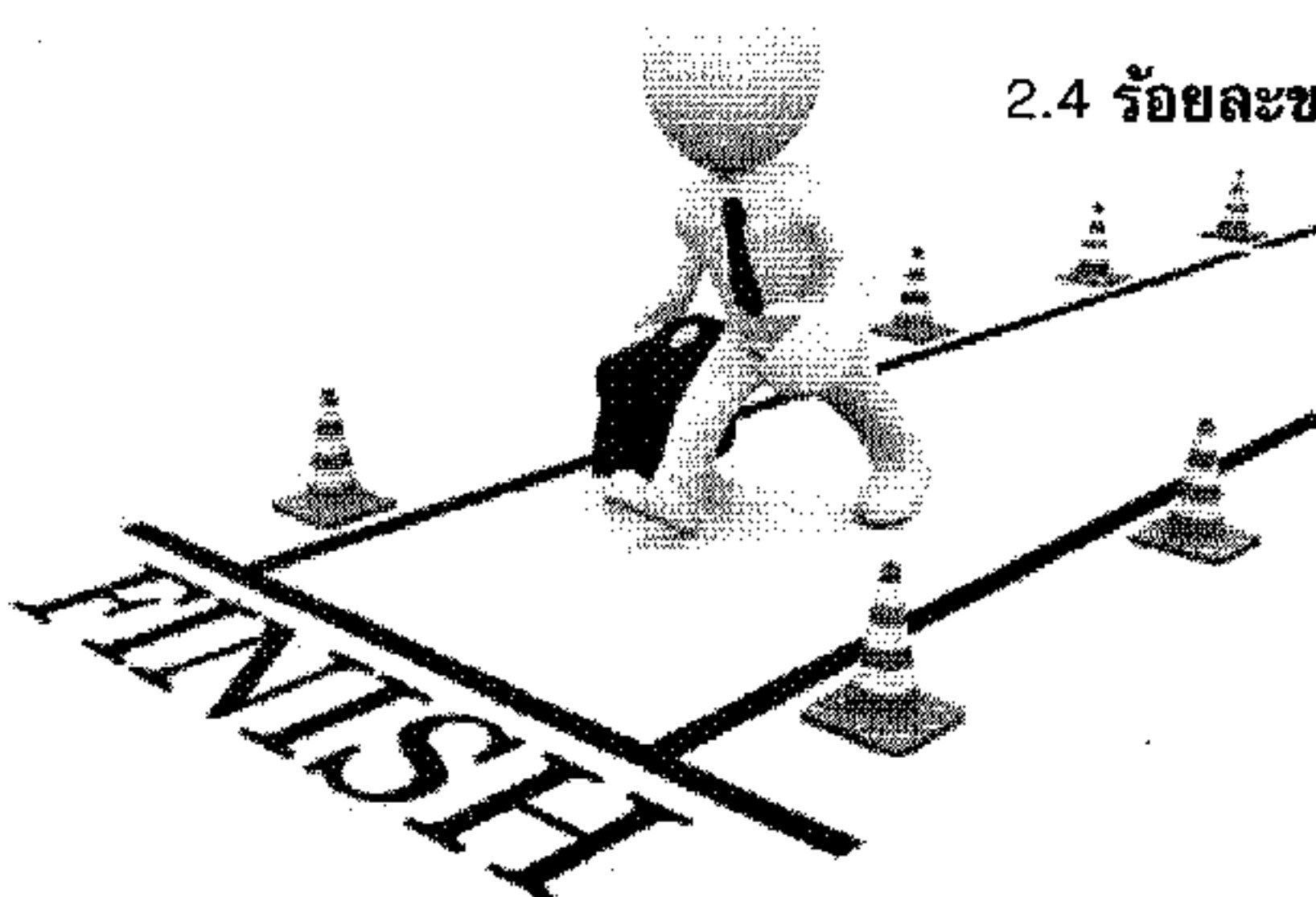
(มีการกำหนดแผนงานก่อสร้างชัดเจน กำหนดวันแล้วเสร็จและมีกระบวนการติดตามงาน)

2.2 วางแผน ดำเนินงาน ติดตามงานก่อสร้าง งบลงทุน (I)

(มีการกำหนดแผนงานก่อสร้างชัดเจน กำหนดวันแล้วเสร็จและมีกระบวนการติดตามงาน)

2.3 ร้อยละของการปิดงานงบโครงการ (P) (ผลผ่านเกณฑ์วัดทั้ง 3 กลุ่ม)

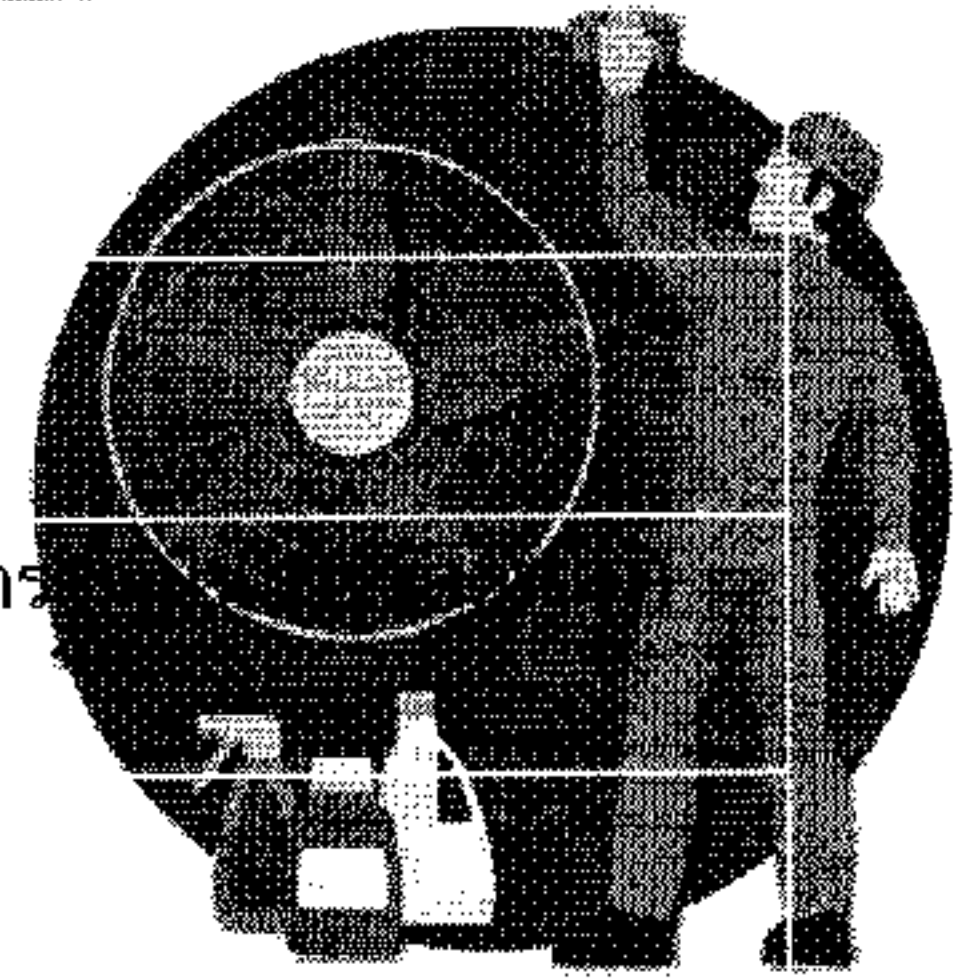
2.4 ร้อยละของการปิดงาน งบลงทุน (I) (ผลผ่านเกณฑ์วัดทั้ง 3 กลุ่ม)





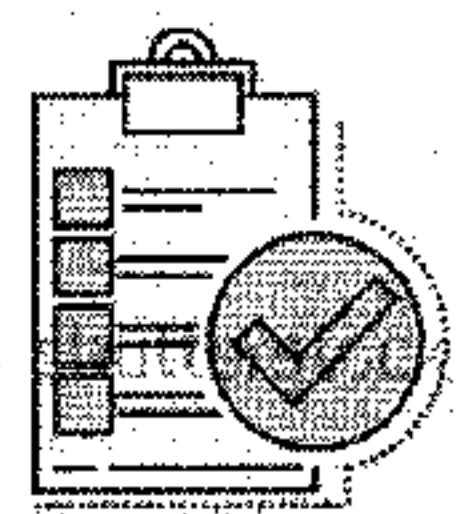
### 3 งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

- 3.1 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP งานส่องจุดร้อน ตามแผนงาน  
(ปิดใบสั่งงาน เท่ากับ/มากกว่า 90 ขึ้นไป TCODE : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม ZI3)
- 3.2 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP งาน Patrol ตามแผนงาน  
(ปิดใบสั่งงาน เท่ากับ/มากกว่า 90 ขึ้นไป TCODE : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม ZI3)
- 3.3 ร้อยละของผลการดำเนินการตัดต้นไม้ในระบบ SAP เทียบกับแผนงาน (กรณี กฟย. มีผลการ  
(ปิดใบสั่งงาน เท่ากับ/มากกว่า 90 ขึ้นไป TCODE : IK17 เทียบกับแผนงาน)
- 3.4 ร้อยละของการใช้งบประมาณงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ (ไม่ประเมินกรณีไม่มีการจ้างเหมา)  
(ร้อยละมากกว่า 90 ของการใช้งบประมาณจ้างเหมาตัดต้นไม้)
- 3.5 มีการตัดต้นไม้ตามหลักยุทธศาสตร์ (มีรายงาน การแต่งตั้งมอบหมาย มีเครื่องมือ มีแผนงาน)
- 3.6 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP บำรุงรักษาหม้อแปลง ตามแผนงาน  
(ปิดใบสั่งงาน เท่ากับ/มากกว่า 90 ขึ้นไป TCODE : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม ZP2) ระบุ PEA TR ในใบสั่งงาน
- 3.7 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP วัดโหลดหม้อแปลง ตามแผนงาน (กรณี ก  
แปลง) (ปิดใบสั่งงาน เท่ากับ/มากกว่า 90 ขึ้นไป TCODE : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม ZP2 ระบุ P TR ในใบสั่งงาน)
- 3.8 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06)จากระบบ UI-Cube  
(ปิดใบสั่งงาน เท่ากับ/มากกว่า 90 ขึ้นไป TCODE : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม ZP68)
- 3.9 มีรายงานการวิเคราะห์ผลดำเนินการ บำรุงรักษาเชิงป้องกัน ไตรมาสละ 1 ครั้ง (มีแผนการบำรุงรักษา)



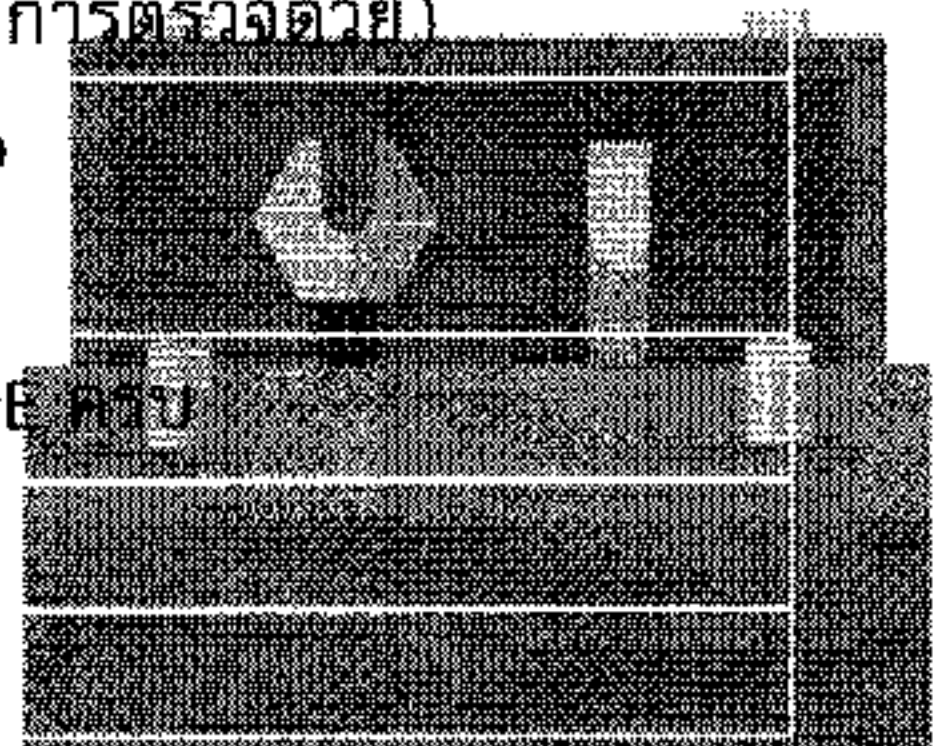
### 4 งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

- 4.1 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน OMS (SAP ZOM01) ....ปิดปิดเหตุการณ์ กับ ใบสั่งงาน  
(ปิดใบสั่งงาน เท่ากับ/มากกว่า 90 ขึ้นไป TCODE : IW39 ประเภท ZOM01)
- 4.2 รายงานการตรวจสอบจำนวน เครื่องมือ เครื่องใช้ งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ตามมาตรฐาน (ฝสส.311/2558)  
(มีรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องใช้ งานแก้ไข ไฟ ฝสส.311/2558)
- 4.3 ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามมาตรฐาน (ฝสส.245/2558)  
(ระยะเวลาเฉลี่ยและสุ่ม มาตรฐาน ฝสส 245/2558)
- 4.4 รายงานการทบทวน/ตรวจนับ อุปกรณ์สำรอง Safety Stock งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง  
(มีรายงานผลสอบทบทวน/ตรวจนับ อุปกรณ์สำรอง Safety Stock งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง)
- 4.5 ตรวจสอบการจัดเก็บ อุปกรณ์สำรอง Safety Stock งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง  
(มีผลอุปกรณ์ครบถ้วน, ตรวจสอบหน่วยงานจริงเทียบ MB52)
- 4.6 ตรวจสอบความพร้อม รถแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ทุกคัน (พัสดุอุปกรณ์,เครื่องมือ,อุปกรณ์สื่อสาร,อุปกรณ์อื่นๆ) (ตรวจสอบ  
หน่วยงานจริง รถยนต์แก้ไข มีพัสดุอุปกรณ์,เครื่องมือ,อุปกรณ์สื่อสาร,อุปกรณ์อื่นๆ, ส่งมอบเวรมีผลการตรวจด้วย)
- 4.7 ตรวจสอบความพร้อมการปฏิบัติงาน ณ ห้องปฏิบัติงาน ศูนย์สั่งการแก้ไข / พนักงาน EO  
(มีห้องเวรที่สะอาด พร้อมใช้งาน)
- 4.8 ตรวจสอบความพร้อมการปฏิบัติงาน ของพนักงานชุดแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ( มีความพร้อม PPE ครบ)
- 4.9 รายงานผลดำเนินการตาม SLA P2
- 4.10 รายงานผลดำเนินการตาม SLA P6



STANDARDS

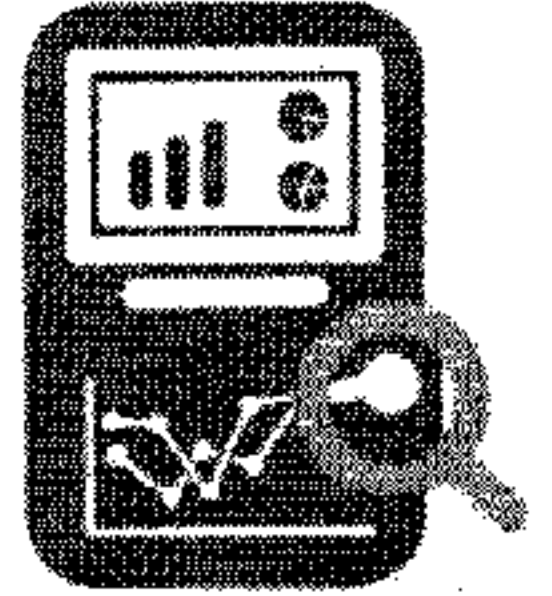
www.thaipostnet.com 206951343





#### 5. งานระบบ GIS

- 5.1 ร้อยละของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกัน/ตัดตอน ระหว่างระบบ GIS เทียบกับอุปกรณ์ในระบบ SCADA
- 5.2 ร้อยละของข้อมูลหม้อแปลง ระหว่างระบบ GIS เทียบกับระบบ TFMIDX
- 5.3 ร้อยละของข้อมูลมิเตอร์ ระหว่างระบบ GIS เทียบกับระบบ ISU



Data & GIS Analytics

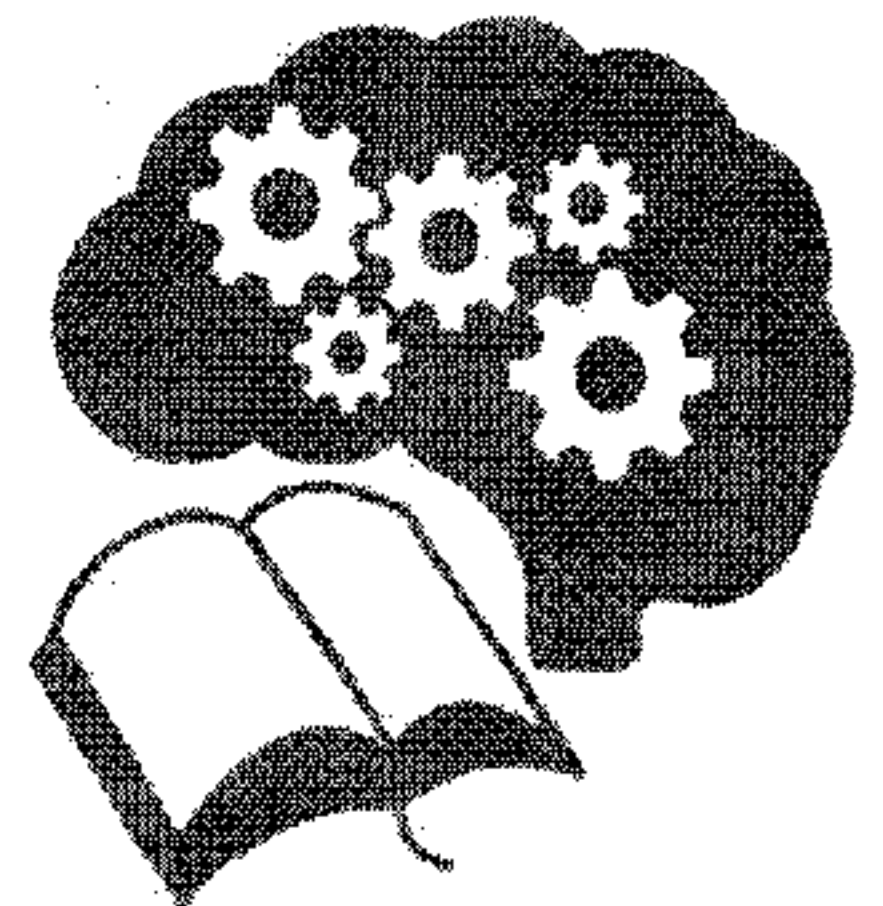
#### 6. ความพร้อมของแผนปฏิบัติการกรณีไม่ปกติเกิดจากระบบไฟฟ้า

- 6.1 มีแผนปฏิบัติการกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ ของ กฟฟ. และการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 6.2 มีการซักซ้อมแผนปฏิบัติการกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ ของ กฟฟ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 6.3 มีแผนงานเตรียมพร้อมอุปกรณ์สำรอง การเบิกจ่าย รองรับกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
- 6.4 มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกันเสาล้ม (ผวธ.(ภ3) 522/2559)



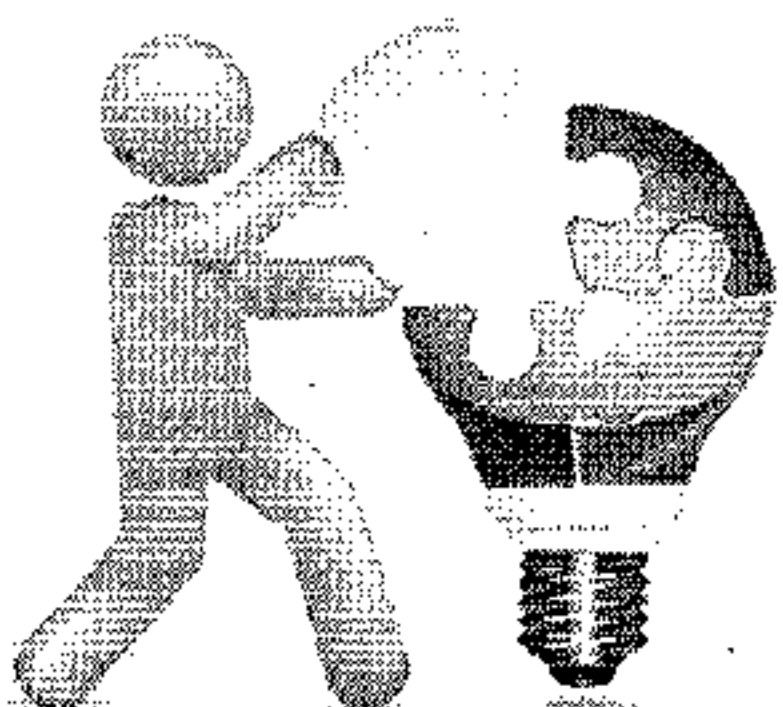
#### 7. ความพร้อมด้านบุคลากร งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

- 7.1 จัดทำทะเบียนประวัติการฝึกอบรม ตามหลักสูตรที่จำเป็นสำหรับ พชง. E/O, พชง.(กฟ), ลชง.(กฟ) (ผสส. 312/2558)
- 7.2 ความพร้อมของสนามฝึกซ้อม งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องและสถานความปลอดภัย
- 7.3 มีการทดสอบทักษะการปฏิบัติงานของ พนักงาน E/O อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 7.4 มีการทดสอบทักษะการปฏิบัติงานแก้ไขไฟ ของ พชง.(กฟ), ลชง.(กฟ) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง



#### 8. การพัฒนาวัฒนธรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการซ่อมไฟฟ้า และงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

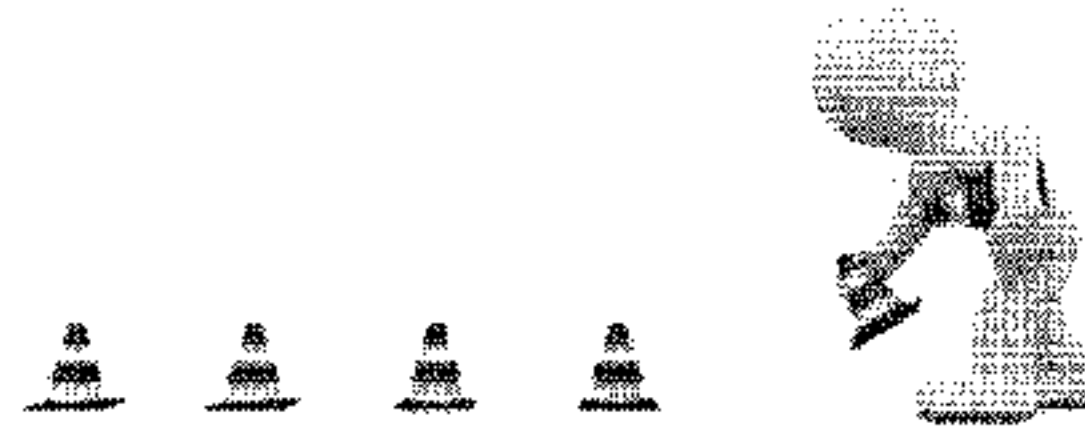
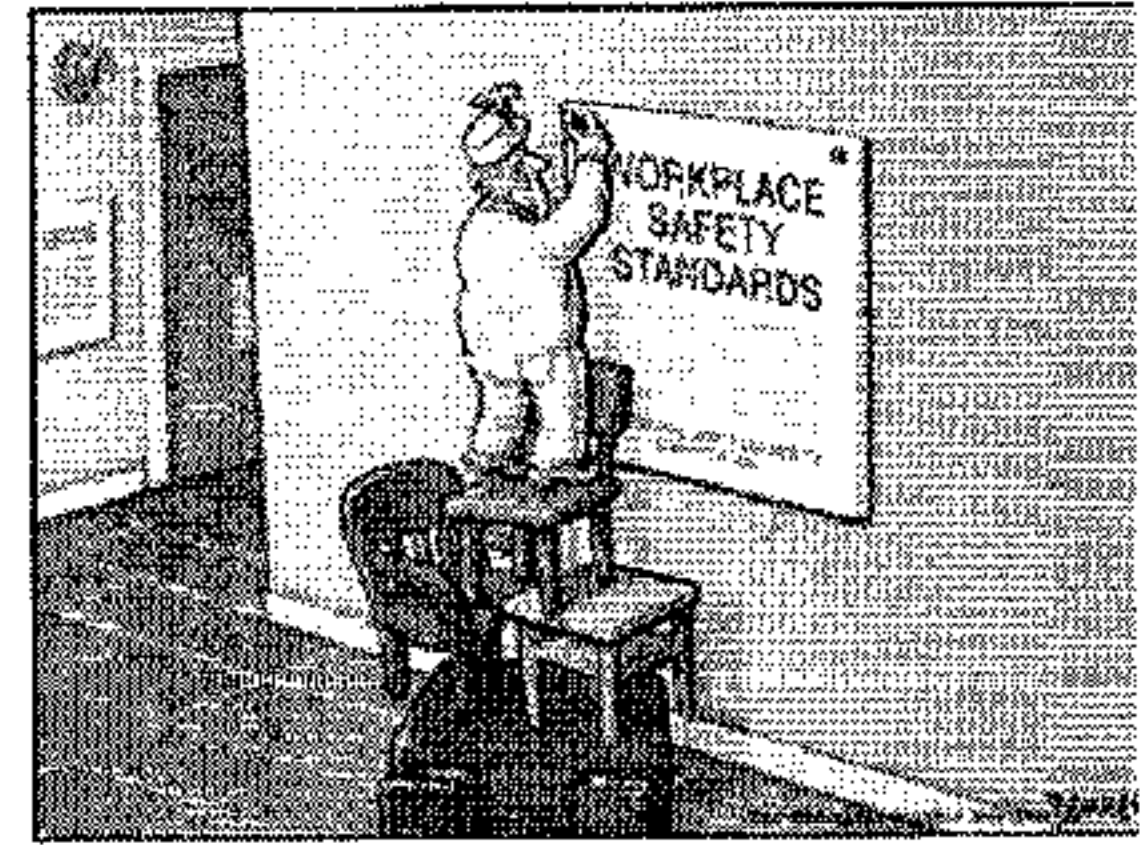
- 8.1 สามารถดูแผนผังการจ่ายไฟ Real Time จากระบบ SCADA
- 8.2 มีนวัตกรรมช่วยสำหรับงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- 8.3 มีนวัตกรรมช่วยสำหรับงานด้านมิเตอร์ และ หม้อแปลง
- 8.4 มีนวัตกรรมช่วยสำหรับงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เช่น เครื่องปรับเสาเอน เครื่องบดกิ่งไม้ เป็นต้น





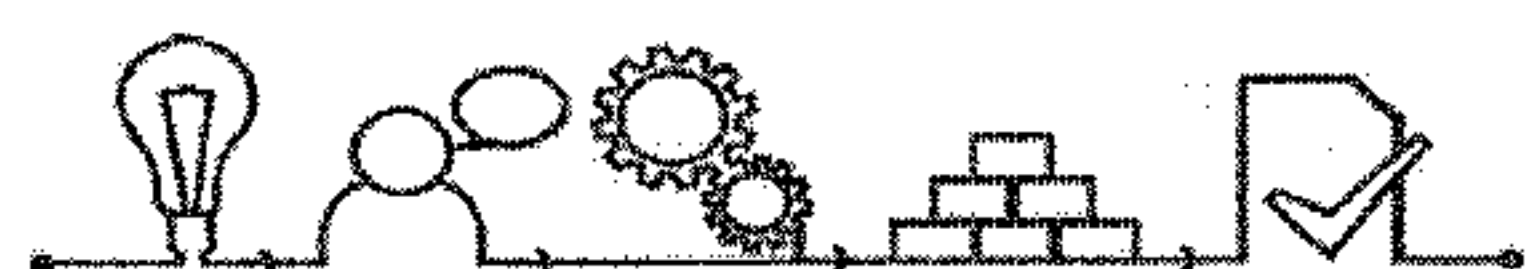
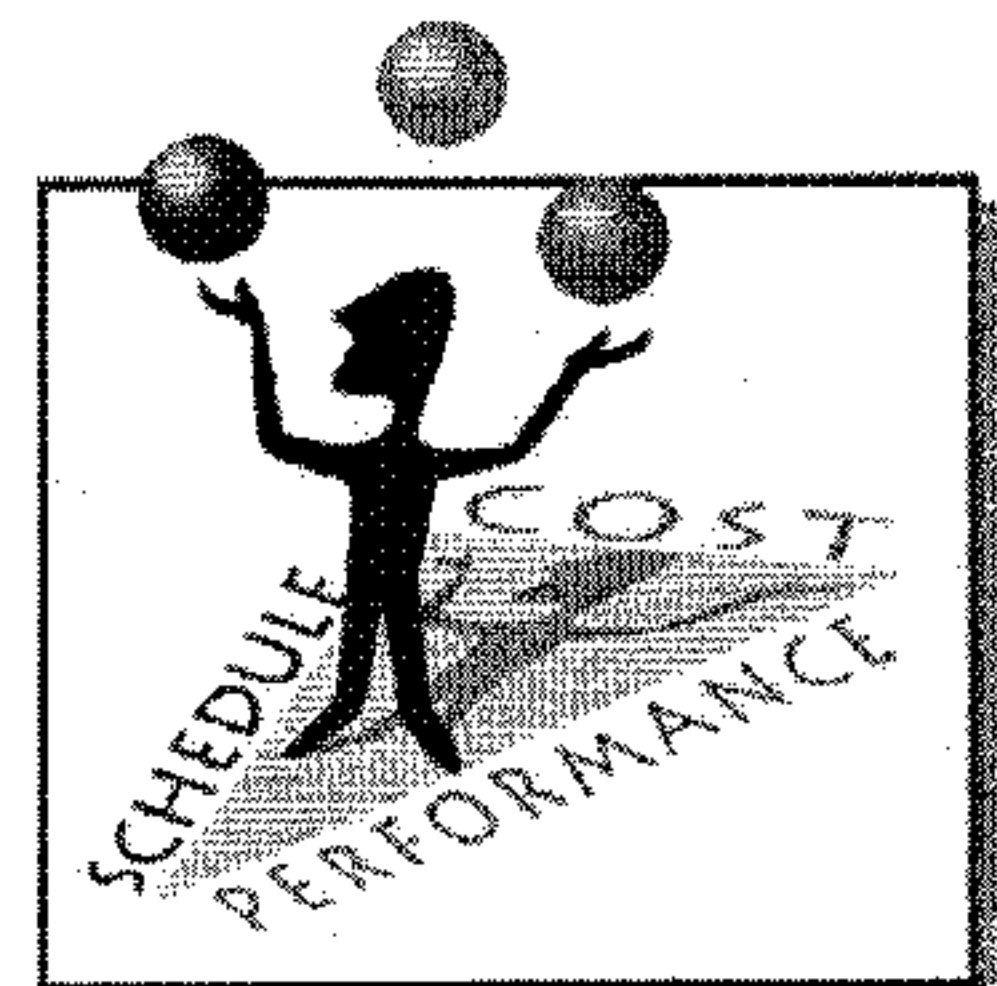
### 9. งานด้านความปลอดภัย

- 9.1 มีการทำ PSC (Safety Talk and KYT) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 9.2 มีการตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัย (PPE , เครื่องมือ/อุปกรณ์ ความปลอดภัยต่าง ๆ) อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง
- 9.3 มีการทำ KYT งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ งานก่อสร้าง งานบำรุงรักษา ก่อนการปฏิบัติงาน
- 9.4 สถิติดัชนีการเกิดอุบัติเหตุของพนักงาน/ลูกจ้าง กฟผ. ปี 2560
- 9.5 จำนวนครั้งในการเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุที่ส่งผลกับประชาชนหรือบุคคลภายนอก ปี 2560
- 9.6 มีมาตรฐานความปลอดภัยตาม กปภ.1405/2560 อนุมัติ รพภ.(อ) รักษาการแทน ผวก. ลว. 30 พ.ย. 2560
- 9.7 มีระบบทวนสอบการซื้อตรวจกรณีดับไฟทำงาน



### 10. นโยบายด้านระบบไฟฟ้าของผู้บริหารหน่วยงาน

- 10.1 นโยบายด้านการวางแผนระบบไฟฟ้า
- 10.2 นโยบายด้านงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 10.3 นโยบายด้านงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- 10.4 นโยบายด้านงานความปลอดภัย
- 10.5 นโยบายด้านบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง/ปรับปรุง งานบำรุงรักษา งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- 10.6 การจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC system



PROJECT  
MANAGEMENT







เกณฑ์ประเมินด้านบริการลูกค้า (Service)

| เกณฑ์                                                             | กฟฟ. ชั้น 1-3 |       | กฟส.     |       | กฟย.  |       |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|-------|-------|
|                                                                   | จำนวนข้อ      | คะแนน | จำนวนข้อ | คะแนน | จำนวน | คะแนน |
| 1. สภาพแวดล้อม                                                    | 6             | 11    | 6        | 11    | 6     | 11    |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวก                                             | 5             | 8     | 5        | 8     | 4     | 7     |
| 3. Front Office                                                   | 10            | 26    | 9        | 18    | 9     | 18    |
| 4. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร                                     | 2             | 3     | 2        | 3     | 0     | 0     |
| 5. ผล SLA (P3,P9,P10) ระบบ Dashboard ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ       | 4             | 8     | 4        | 8     | 4     | 8     |
| 6. ผลการดำเนินงาน One Touch Service                               | 4             | 8     | 4        | 8     | 4     | 8     |
| 7. ระบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ                             | 4             | 10    | 3        | 6     | 3     | 6     |
| 8. ประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า                                  | 1             | 5     | 0        | 0     | 0     | 0     |
| 9. สัดส่วนลูกค้าที่สมัคร SMS เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟ                | 3             | 4     | 3        | 4     | 3     | 4     |
| 10. การจัดการข้อร้องเรียนภายในกำหนดตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน | 1             | 5     | 1        | 5     | 1     | 5     |
| 11. การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ                              | 1             | 2     | 1        | 2     | 1     | 2     |
| 12. นวัตกรรมสนับสนุนงานบริการ                                     | 1             | 10    | 1        | 10    | 1     | 10    |
| รวม                                                               | 42            | 100   | 39       | 83    | 36    | 79    |

เกณฑ์ประเมินด้านบริการลูกค้า (Service)

| หัวข้อประเมิน                                                     | คะแนน | กฟฟ. ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                                                                | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|-------|---------------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. สภาพแวดล้อม                                                    | 11    | 11            | 11   | 11   |                                                                                                                                                                                   |                                                                                      |
| 1.1 ป้าย/สัญลักษณ์บอกตำแหน่งที่ตั้งภายนอกสำนักงาน                 | 2     | ✓             | ✓    | ✓    | ตรวจสอบป้าย/สัญลักษณ์บอกตำแหน่งที่ตั้งภายนอกสำนักงาน มีความชัดเจน และเหมาะสม ดังนี้<br>- ป้ายบอกทางภายนอก<br>- ป้ายแสดงจุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 2 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม   |
| 1.2 ป้ายบอกจุดให้บริการภายในสำนักงาน                              | 2     | ✓             | ✓    | ✓    | ตรวจสอบป้ายบอกจุดให้บริการภายในสำนักงาน มีความชัดเจน และเหมาะสมดังนี้<br>- ป้ายแสดงจุดบริการ ได้แก่ รับค่าไฟฟ้า ,รับคำร้อง ,รับแจ้งไฟ และป้ายสุขาชายหญิง<br>- ป้ายเตือนจุดอันตราย | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 2 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม   |
| 1.3 พื้นที่จอดรถมีความเหมาะสมเพียงพอสำหรับลูกค้าทั่วไป และคนพิเศษ | 3     | ✓             | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการพื้นที่จอดรถมีความเหมาะสม ดังนี้<br>- มีการตีเส้น แบ่งช่องจราจร<br>- มีป้ายบ่งชี้ที่จอดรถ<br>- จุดบริการคนพิเศษ/ทางลาด                                                  | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1.5 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 3 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม |
| 1.4 ภูมิทัศน์บริเวณภายนอกอาคารสำนักงาน                            | 2     | ✓             | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการจัดแต่งภูมิทัศน์บริเวณภายนอกอาคารสำนักงาน เช่น การจัดสวนหย่อม                                                                                                           | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 2 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม   |
| 1.5 การจัดระเบียบสายสื่อสาร หน้าสำนักงาน                          | 1     | ✓             | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการจัดระเบียบสายสื่อสาร หน้าสำนักงาน                                                                                                                                       | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 0.5 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 1 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม |
| 1.6 พื้นที่สูบบุหรี่                                              | 1     | ✓             | ✓    | ✓    | ตรวจสอบว่า มีการจัดพื้นที่สูบบุหรี่ให้กับพนักงาน/ลูกค้า                                                                                                                           | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 0.5 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 1 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม |



## เกณฑ์ประเมินด้านบริการลูกค้า (Service)

เอกสารแนบ 4

หน้า 3/21

| หัวข้อประเมิน                                                                                                       | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                                          | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                               | 8     | 8                | 8    | 7    |                                                                                                                                                             |                                                                                           |
| 2.1 การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูก<br>สุขลักษณะ                                                                  | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบ ห้องน้ำมีความสะอาด และความเหมาะสม ดังนี้<br>- การจัดตารางการทำความสะอาด<br>- แยกห้องน้ำชาย-หญิง<br>- มีห้องน้ำคนพิการ<br>- มีกระดาษชำระ สบู่ล้างมือ | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 2 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม        |
| 2.2 ประตูอัตโนมัติ                                                                                                  | 1     | ✓                | ✓    | ✗    | ตรวจสอบว่ามีประตูอัตโนมัติหรือไม่<br>(ยกเว้นสำนักงานที่เป็นอาคารเช่า)                                                                                       | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 0.5 : มีแผนดำเนินการ<br>คะแนน 1 : มีประตูอัตโนมัติใช้งาน         |
| 2.3 การจัดทำรายงานผลการสำรวจความ<br>ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ                                        | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการสำรวจ และจัดทำรายงานผลการสำรวจความ<br>ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ                                                                    | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 2 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม        |
| 2.4 การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่<br>สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปตามรายงานผล<br>ฯ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น                                                              | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 2 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม        |
| 2.5 เข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวก และจัด<br>ให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่<br>บริการ                          | 1     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการจัดพื้นที่ ณ จุดบริการ ดังนี้<br>- จัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม<br>- แสงสว่างเป็นไปตามมาตรฐาน                                               | คะแนน 0 : ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 0.5 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 1 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม |

## เกณฑ์ประเมินด้านบริการลูกค้า (Service)

เอกสารแนบ 4

หน้า 4/21

| หัวข้อประเมิน                                         | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                   | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Front Office                                       | 26    | 26               | 18   | 18   |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |
| 3.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ Front<br>Office       | 3     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการจัดวางเอกสาร และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ มี<br>ความสะอาด สะอาด และเรียบร้อย                                 | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1.5 : มี แต่ไม่เหมาะสม<br>คะแนน 3 : มี เรียบร้อย และเหมาะสม                                                                                        |
| 3.2 การทำงานของ Front Manager                         | 8     | ✓                | ✗    | ✗    | สัมภาษณ์ Front Manager เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตาม<br>คู่มือ FM                                              | คะแนน 0 : ไม่ดำเนินการตามคู่มือ<br>คะแนน 1-7 : ดำเนินการตามคู่มือ แต่ไม่ครบถ้วน<br>(ให้ประเมินร้อยละความสำเร็จ)<br>คะแนน 8 : ดำเนินการตามคู่มือ ครบถ้วน และ<br>ถูกต้อง 100% |
| 3.3 การทำ Service Talk                                | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | สัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับการทำ Service Talk                                                                           | คะแนน 0 : ไม่ดำเนินการ<br>คะแนน 2 : ดำเนินการ                                                                                                                               |
| 3.4 การกำหนดการแต่งกายในแต่ละวัน ให้<br>เป็นอัตลักษณ์ | 1     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบเอกสารข้อกำหนดการแต่งกายในแต่ละวัน ให้เป็นอัต<br>ลักษณ์                                                       | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 1 : มีบันทึกกำหนดการแต่งกายในแต่ละ<br>วันอย่างเหมาะสม                                                                                              |
| 3.5 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากร                  | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เป็นไปตามที่กำหนด                                                            | คะแนน 0 : ไม่ดำเนินการตามกำหนด<br>คะแนน 1 : ดำเนินการตามกำหนดไม่ครบถ้วน<br>บางวัน<br>คะแนน 2 : แต่งกายในแต่ละวันอย่างถูกต้อง<br>เหมาะสมตามกำหนด                             |
| 3.6 บุคลากรผ่านการอบรมการให้บริการ                    | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบเอกสารการอบรมหรือ OJT ให้กับบุคลากรด้านบริการ                                                                 | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 2 : มีครบ                                                                                                                                          |
| 3.7 บุคลากรปฏิบัติงานตามขั้นตอนการ<br>ให้บริการ       | 3     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/บุคลากรตามขั้นตอนการ<br>ให้บริการ<br>(ตามบันทึก สรก.(ก3) 588/2559 สว. 27 มี.ย.59) | คะแนน 0 : ไม่ดำเนินการ<br>คะแนน 1.5 : ดำเนินการแต่ไม่ถูกต้อง<br>คะแนน 3 : ดำเนินการตามขั้นตอน ครบถ้วน                                                                       |



| หัวข้อประเมิน                                                                               | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.8 ระบบจัดการ Queue                                                                        | 1     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบว่ามีระบบจัดการ Queue และใช้งานได้เป็นปกติ หรือไม่                                                                                                                                                                                                                                                                                          | คะแนน 0 : ไม่มี / มีแต่ไม่ใช้ / มีแต่ใช้งานไม่ได้<br>คะแนน 1 : มีและใช้ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด / แลนแพร์ / ประชาสัมพันธ์ |
| 3.9 การจัดการตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบเอกสารการจัดการตารางเวลาการทำงานของพนักงานในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้มีความเหมาะสมในการให้บริการ                                                                                                                                                                                              | คะแนน 0 : ไม่มีตารางเวลา<br>คะแนน 1 : มีตารางเวลา<br>คะแนน 2 : มีตารางเวลา และปฏิบัติตามตารางเวลาการทำงาน                   |
| 3.10 แผนสำรอง กรณีระบบรับชำระเงินขัดข้อง                                                    | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน/ Front Manager ที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานตามแผนสำรอง เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือระบบขัดข้อง (เช่น กรณีการชำระเงินแบบ QR Code และระบบการรับชำระเงิน)                                                                                                                                                                           | คะแนน 0 : ไม่มีแผน<br>คะแนน 1 : มีแผน แต่ไม่มีความเข้าใจ<br>คะแนน 2 : มีแผน และทราบขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน        |
| 4. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร                                                               | 3     | 3                | 3    | 0    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
| 4.1 การจัดตั้ง ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร                                                   | 1     | ✓                | ✓    | ✗    | ตรวจสอบการจัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ตามเว็บไซต์ของ กฟผ. นั้น                                                                                                                                                                                                                                                                               | คะแนน 0 : ไม่มีการจัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.<br>คะแนน 1 : มีการจัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.                                                 |
| 4.2 ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน                                         | 2     | ✓                | ✓    | ✗    | ตรวจสอบข้อมูลของศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร มีความครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ดังนี้<br>- มาตรา 9(1) มีรายงานผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างครบถ้วนตามสรุปผลการจัดซื้อ<br>- มาตรา 9(3) มีแผนปฏิบัติการประจำปี, รายละเอียดงบประมาณประจำปี<br>- มาตรา 9(8) มีสรุปผลการจัดซื้อ (แบบ สขร.1) เป็นประจำทุกเดือน<br>- สัญญาจ้าง มีข้อมูลครบถ้วน ตามสรุปผลการจัดซื้อ | คะแนน 0 : มีข้อมูลไม่ครบถ้วน<br>คะแนน 1 : มีข้อมูลครบถ้วน แต่เป็นปัจจุบัน<br>คะแนน 2 : มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน      |

| หัวข้อประเมิน                                                                        | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                           | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. ผล SLA (P3,P9,P10) ระบบ Dashboard ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ                          | 8     | 8                | 8    | 8    |                                                                                                                                              |                                                                                         |
| 5.1 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) ในเขตเมือง                            | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) ในเขตเมือง จากโปรแกรม SLA Dashboard (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)                            | คะแนน 0 : น้อยกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 1 : มากกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 2 : มากกว่าร้อยละ 90 |
| 5.2 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) นอกเขตเมือง                           | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) นอกเขตเมือง จากโปรแกรม SLA Dashboard (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)                           | คะแนน 0 : น้อยกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 1 : มากกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 2 : มากกว่าร้อยละ 90 |
| 5.3 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม SLA - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) จากโปรแกรม SLA Dashboard (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60) | คะแนน 0 : น้อยกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 1 : มากกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 2 : มากกว่าร้อยละ 90 |
| 5.4 ผลการดำเนินงานตาม SLA - การย้ายค้ำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)                    | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม SLA - การย้ายค้ำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) จากโปรแกรม SLA Dashboard (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)                    | คะแนน 0 : น้อยกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 1 : มากกว่าร้อยละ 80<br>คะแนน 2 : มากกว่าร้อยละ 90 |



| หัวข้อประเมิน                                                                                             | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                              | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. ผลการดำเนินงาน One Touch Service                                                                       | 8     | 8                | 8    | 8    |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
| 6.1 มีการประกาศขอบเขตพื้นที่การให้บริการแบบ OTS                                                           | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบการประกาศขอบเขตพื้นที่การให้บริการแบบ OTS ให้ประชาชนรับทราบ                                                                                                                                                                                              | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 2 : มี                                                         |
| 6.2 ผลการดำเนินงานรับชำระเงิน ภายใน 15 นาที งานขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์                 | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) ในเขตเมือง และนอกเขตเมือง จากโปรแกรม SLA Dashboard (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)<br>* โดยหาลำดับส่วนของจำนวนงานที่ดำเนินการรับชำระเงินภายใน 15 นาที เทียบกับจำนวนงานทั้งหมดของ SLA-P3 ในเขตเมือง และนอกเขตเมือง | คะแนน 0 : น้อยกว่าร้อยละ 60<br>คะแนน 1 : มากกว่าร้อยละ 60<br>คะแนน 2 : มากกว่าร้อยละ 80 |
| 6.3 ผลการดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์งานขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 24 ชั่วโมง ในเขตเมือง | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม SLA - การขอใช้ไฟฟ้า (P3) ในเขตเมือง จากโปรแกรม SLA Dashboard (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)<br>* โดยหาลำดับส่วนของจำนวนงานที่ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 1 วัน เทียบกับจำนวนงานทั้งหมดของ SLA-P3 ในเขตเมือง                              | คะแนน 0 : น้อยกว่าร้อยละ 60<br>คะแนน 1 : มากกว่าร้อยละ 60<br>คะแนน 2 : มากกว่าร้อยละ 80 |
| 6.4 วิเคราะห์ ประเมินผลปีภูณตามข้อ 6.2 และ 6.3                                                            | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบรายงานการวิเคราะห์ผล ระบุเหตุผลในระบบ หรือให้ลูกค้าลงนามรับทราบ                                                                                                                                                                                          | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 2 : มี                                                         |

| หัวข้อประเมิน                                                              | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                                                                             | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. ระบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ                                      | 10    | 10               | 6    | 6    |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                     |
| 7.1 ระบบประเมินความพึงพอใจ                                                 | 1     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบว่า มีระบบประเมินความพึงพอใจ และใช้งานเป็นประจำหรือไม่                                                                                                                                  | คะแนน 0 : ไม่มี / มีแต่ไม่ใช้ / มีแต่ใช้งานไม่ได้<br>คะแนน 1 : มีและใช้ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด                                                   |
| 7.2 การติดตามข้อมูลลูกค้าที่มีความพึงพอใจ ที่ค่าเกณฑ์ต่ำกว่าระดับ 3        | 1     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบรายงานการติดตามข้อมูลลูกค้าที่มีความพึงพอใจที่ค่าเกณฑ์ต่ำกว่าระดับ 3 มีความครบถ้วน และถูกต้อง                                                                                           | คะแนน 0 : ไม่มีรายงานสรุป<br>คะแนน 0.5 : มีรายงานแต่ไม่ครบทุกเดือน<br>คะแนน 1 : มีรายงานครบทุกเดือน และมีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางแก้ไข           |
| 7.3 ผลการประเมินความพึงพอใจ                                                | 4     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจของ กฟฟ. นั้นๆ<br>(สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)<br>- กฟฟ. ชั้น 1-3 ใช้ผลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback<br>- กฟส. และ กฟย. ใช้ผลจากรายงานประจำเดือน | ตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับการประเมิน<br>สูตรคำนวณ : $A = B \times 0.80$<br>A : คะแนนที่ได้รับ<br>B : คะแนนการประเมินความพึงพอใจ                        |
| 7.4 สัดส่วนลูกค้าที่กด Smile Box เทียบกับ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมด | 4     | ✓                | ✗    | ✗    | ตรวจสอบผลสัดส่วนลูกค้าที่กด Smile Box เทียบกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งหมดที่ กฟฟ. นั้นๆ จากโปรแกรม Customers' Smile Feedback<br>(สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)                               | คะแนน 0 : น้อยกว่าร้อยละ 40<br>คะแนน 1 : มากกว่าร้อยละ 40<br>คะแนน 2 : มากกว่าร้อยละ 50<br>คะแนน 3 : มากกว่าร้อยละ 60<br>คะแนน 4 : มากกว่าร้อยละ 70 |



| หัวข้อประเมิน                                                                   | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                          | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. ประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า                                                | 5     | 5                | 0    | 0    |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8.1 ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอยนับจากกดคิวจนถึงสิ้นสุดการชำระเงิน (1 รายต่อ 1 บิล) | 5     | ✓                | ✗    | ✗    | ตรวจสอบผลระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอยการชำระเงินของ กฟฟ. นั้นๆ จากโปรแกรม Customers' Smile Feedback (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60) | * ระยะเวลาการรอคอยถึงชำระเงินเสร็จ<br>เรียบร้อยต่อฉบับ<br>คะแนน 1 : เฉลี่ยมากกว่า 5 นาที / ฉบับ<br>คะแนน 2 : เฉลี่ยต่ำกว่า 5 นาที / ฉบับ<br>คะแนน 3 : เฉลี่ยต่ำกว่า 4 นาที / ฉบับ<br>คะแนน 4 : เฉลี่ยต่ำกว่า 3 นาที / ฉบับ<br>คะแนน 5 : เฉลี่ยต่ำกว่า 2 นาที / ฉบับ |
| 9. สัดส่วนลูกค้าที่สมัคร SMS เทียบกับจำนวน                                      | 4     | 4                | 4    | 4    |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9.1 การจัดการรายงาน SMS ที่มีปัญหาในปีที่ผ่านมา                                 | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบ การจัดทำรายงาน SMS ที่มีปัญหา ดังนี้<br>ส่งไม่สำเร็จ<br>- 1 CA มีหลายหมายเลข<br>- 1 หมายเลข มีหลาย CA               | คะแนน 0 : ไม่มีรายงาน<br>คะแนน 1 : มีรายงาน<br>คะแนน 2 : มีรายงาน และมีข้อมูลครบถ้วน                                                                                                                                                                                |
| 9.2 สัดส่วนลูกค้าที่สมัคร SMS                                                   | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่สมัคร SMS เทียบกับจำนวนลูกค้าของ กฟฟ. ทั้งหมด (สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 60)                     | คะแนน 0 : จำนวนลูกค้ารายเดิมที่สมัคร SMS ต่ำกว่าร้อยละ 50<br>คะแนน 1 : จำนวนลูกค้ารายเดิมที่สมัคร SMS ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป<br>คะแนน 2 : จำนวนลูกค้ารายเดิมที่สมัคร SMS ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป                                                                   |

| หัวข้อประเมิน                                                     | คะแนน | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                     | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. การจัดการข้อร้องเรียนภายในกำหนดตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน | 5     | 5                | 5    | 5    |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10.1 การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า                               | 5     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบผลการติดตามข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบ E-one ที่เกี่ยวข้องกับ กฟฟ. นั้นๆ จากโปรแกรม PEA-VOC System | * ภายใน 25 วันปฏิทิน (ให้ภาค 3 หาค่าเฉลี่ย)<br>คะแนน 1 : ปิดภายในเวลาที่กำหนดได้น้อยกว่า 85%<br>คะแนน 2 : ปิดภายในเวลาที่กำหนดได้มากกว่า 85%<br>คะแนน 3 : ปิดภายในเวลาที่กำหนดได้มากกว่า 90%<br>คะแนน 4 : ปิดภายในเวลาที่กำหนดได้มากกว่า 95%<br>คะแนน 5 : ปิดภายในเวลาที่กำหนดได้ 100% |
| 11. การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ                              | 2     | 2                | 2    | 2    |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11.1 การจัดทำแผนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ                  | 2     | ✓                | ✓    | ✓    | ตรวจสอบรายงานการนำปัญหาจากข้อร้องเรียนเดิมมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุ และหาวิธีป้องกันการเกิดซ้ำ          | คะแนน 0 : ไม่มีรายงานวิเคราะห์ผล<br>คะแนน 1 : มีรายงานผล แต่ยังไม่ได้ดำเนินการ<br>คะแนน 2 : มีรายงานผล และดำเนินการแล้ว                                                                                                                                                                |
| 12. นวัตกรรมสนับสนุนงานบริการ                                     | 10    | 10               | 10   | 10   |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12.1 การนำนวัตกรรม/ผลงาน ใช้พัฒนางานด้านบริการลูกค้า              | 10    | ✓                | ✓    | ✓    | มีการนำผลงาน หรือนวัตกรรมต่างๆ มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ                                | คะแนน 0 : ไม่มี<br>คะแนน 5 : มี 1 ชิ้นงาน / นวัตกรรม<br>คะแนน 10 : มีมากกว่า 1 ชิ้นงาน / นวัตกรรม<br>ขึ้นไป                                                                                                                                                                            |



หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                               | กฟฟ.ชั้น 1-3 |       |       | กฟส.     |       |       | กฟย.     |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|
|                                                                             | จำนวนข้อ     |       | คะแนน | จำนวนข้อ |       | คะแนน | จำนวนข้อ |       | คะแนน |
|                                                                             | ข้อย่อย      | Major |       | ข้อย่อย  | Major |       | ข้อย่อย  | Major |       |
| 1.การวิเคราะห์ SAIFI SAIDI และกระบวนการแก้ไข                                | 7            | 3     | 14    | 7        | 3     | 14    | 3        | 3     | 6     |
| 2. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบไฟฟ้า                                            | 4            | 2     | 8     | 4        | 2     | 8     | 0        | 0     | 0     |
| 3. งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน                                                 | 9            | 1     | 18    | 9        | 1     | 18    | 6        | 1     | 12    |
| 4. งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง                                                     | 11           | 5     | 21    | 9        | 5     | 19    | 7        | 5     | 14    |
| 5. งานข้อมูล GIS                                                            | 3            | 0     | 3     | 3        | 0     | 3     | 0        | 0     | 0     |
| 6. ความพร้อมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า                | 4            | 1     | 8     | 4        | 1     | 8     | 4        | 1     | 8     |
| 7. ความพร้อมด้านบุคลากร งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง                                | 4            | 0     | 4     | 4        | 0     | 4     | 4        | 0     | 4     |
| 8. การพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพระบบไฟฟ้า และงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง | 4            | 0     | 4     | 4        | 0     | 4     | 3        | 0     | 3     |
| 9. งานด้านความปลอดภัย                                                       | 7            | 1     | 8     | 7        | 1     | 8     | 7        | 1     | 8     |
| 10. นโยบายด้านระบบไฟฟ้าของผู้บริหารหน่วยงาน                                 | 6            | 1     | 12    | 6        | 1     | 12    | 6        | 1     | 12    |
| รวม                                                                         | 59           |       | 100   | 57       |       | 98    | 40       |       | 67    |

- หมายเหตุ 1.คะแนนมากกว่า 90% = กลุ่ม กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน  
2.คะแนนต่ำกว่า 90% = กลุ่ม กฟฟ. ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เข้าสู่กระบวนการปรับปรุง

หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                                                                              | Major | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน                                                                            | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.การวิเคราะห์ SAIFI SAIDI และกระบวนการแก้ไข                                                                                               | 3     | 7            | 7    | 3    | 14    |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.1 กฟฟ. มีรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ SAIFI,SAIDI ปี 2560                                                                            | Major | ✓            | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบบันทึกการวิเคราะห์ SAIFI SAIDI และสอบถามผลการวิเคราะห์/ความเข้าใจระบบไฟฟ้าที่รับผิดชอบ | คะแนน 2 : มีบันทึกการรายงานการวิเคราะห์และชี้แจงปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขได้<br>คะแนน 1 : ไม่มีบันทึกการวิเคราะห์ แต่ชี้แจงปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขได้<br>คะแนน 0 : ไม่มีบันทึกการวิเคราะห์ และไม่สามารถชี้แจงปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขได้                                          |
| 1.2 มีมาตรการ แผนปรับปรุง และพัฒนาระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรจ่ายไฟที่ส่งผลกระทบต่อให้ SAIFI มีค่าสูง                                         | Major | ✓            | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบมาตรการ แผนงาน และสอบถามแนวทางการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อลด SAIFI สอดคล้องตามข้อ 1.1    | คะแนน 2 : มีการดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรที่ส่งผลกระทบต่อให้ SAIFI มีค่าสูง<br>คะแนน 1 : มีมาตรการ/แผนการปรับปรุงระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรที่ส่งผลกระทบต่อให้ SAIFI มีค่าสูง<br>คะแนน 0 : ไม่มีมาตรการ/แผนการปรับปรุงระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรที่ส่งผลกระทบต่อให้ SAIFI มีค่าสูง |
| 1.3 มีมาตรการปรับปรุงระบบไฟฟ้า หรือกระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อลดระยะเวลาแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่ทำให้ SAIDI มีค่าสูง | Major | ✓            | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบมาตรการ แผนงาน และสอบถามแนวทางการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อลด SAIDI สอดคล้องตามข้อ 1.1    | คะแนน 2 : มีการดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรที่ส่งผลกระทบต่อให้ SAIDI มีค่าสูง<br>คะแนน 1 : มีมาตรการ/แผนการปรับปรุงระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรที่ส่งผลกระทบต่อให้ SAIDI มีค่าสูง<br>คะแนน 0 : ไม่มีมาตรการ/แผนการปรับปรุงระบบไฟฟ้าสอดคล้องกับวงจรที่ส่งผลกระทบต่อให้ SAIDI มีค่าสูง |
| 1.4 ผลดำเนินการ SAIFI เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟช. กำหนด ต่อเนื่อง 3 ปี                                                               |       | ✓            | ✓    | ✗    | 2     | ใช้ข้อมูลผลการดำเนินการ SAIFI ปี 2558-2560 จาก กฟบ. เทียบกับเป้าหมายระดับ 5                   | คะแนน 2 : SAIFI เป็นไปตามเป้าหมายที่ กฟช. กำหนด ต่อเนื่อง 3 ปี<br>คะแนน 1 : SAIFI เป็นไปตามเป้าหมายที่ กฟช. กำหนด อย่างน้อย 1 ปี จาก 3 ปีย้อนหลัง<br>คะแนน 0 : SAIFI ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ กฟช. กำหนดต่อเนื่อง 3 ปี                                                                         |
| 1.5 ผลดำเนินการ SAIFI ปี 2560 เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟช. กำหนด                                                                      |       | ✓            | ✓    | ✗    | 2     | ใช้ข้อมูลผลการดำเนินการ SAIFI ปี 2560 จาก กฟบ. เทียบกับเป้าหมายระดับ 5                        | คะแนน 2 : SAIFI เป็นไปตามเป้าหมาย ระดับ 5 ที่ กฟช. กำหนด<br>คะแนน 1 : SAIFI เป็นไปตามเป้าหมาย ระดับ 4 ที่ กฟช. กำหนด<br>คะแนน 0 : SAIFI ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ระดับ 4 ที่ กฟช. กำหนด                                                                                                           |



## หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                | Major    | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟล.     | กฟบ.     | คะแนน    | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                               | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|----------|----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6 ผลดำเนินการ SAIDI เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟข. กำหนด ต่อเนื่อง 3 ปี |          | ✓                | ✓        | ✗        | 2        | ใช้ข้อมูลผลการดำเนินการ SAIDI ปี 2558-2560 จาก กฟข. เปรียบกับเป้าหมายระดับ 5                                                                                                                                                                                     | คะแนน 2 : SAIFI เป็นไปตามเป้าหมายที่ กฟข. กำหนด ต่อเนื่อง 3 ปี<br>คะแนน 1 : SAIFI เป็นไปตามเป้าหมายที่ กฟข. กำหนด อย่างน้อย 1 ปี จาก 3 ปีซ้อนหลัง<br>คะแนน 0 : SAIFI ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ กฟข. กำหนดต่อเนื่อง 3 ปี |
| 1.7 ผลดำเนินการ SAIDI ปี 2560 เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5 ที่ กฟข. กำหนด        |          | ✓                | ✓        | ✗        | 2        | ใช้ข้อมูลผลการดำเนินการ SAIDI ปี 2560 จาก กฟข. เปรียบกับเป้าหมายระดับ 5                                                                                                                                                                                          | คะแนน 2 : SAIDI เป็นไปตามเป้าหมาย ระดับ 5 ที่ กฟข. กำหนด<br>คะแนน 1 : SAIDI เป็นไปตามเป้าหมาย ระดับ 4 ที่ กฟข. กำหนด<br>คะแนน 0 : SAIDI ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ระดับ 4 ที่ กฟข. กำหนด                                   |
| <b>2. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบไฟฟ้า</b>                                      | <b>2</b> | <b>4</b>         | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>8</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.1 วางแผน ดำเนินงาน ติดตามงานก่อสร้าง งบโครงการ (P)                         | Major    | ✓                | ✓        | ✗        | 2        | สุ่มตรวจจาก WBS งานก่อสร้างงบโครงการ (P)                                                                                                                                                                                                                         | คะแนน 2 : มีการกำหนดแผนการก่อสร้างที่ชัดเจน กำหนดวันแล้วเสร็จ และมีกระบวนการติดตามงานก่อสร้าง<br>คะแนน 1 : มีการกำหนดแผนการก่อสร้างที่ชัดเจน กำหนดวันแล้วเสร็จ<br>คะแนน 0 : ไม่มีการกำหนดแผนการก่อสร้าง               |
| 2.2 วางแผน ดำเนินงาน ติดตามงานก่อสร้าง งบลงทุน (I)                           | Major    | ✓                | ✓        | ✗        | 2        | สุ่มตรวจจาก WBS งานก่อสร้างงบลงทุน (I)                                                                                                                                                                                                                           | คะแนน 2 : มีการกำหนดแผนการก่อสร้างที่ชัดเจน กำหนดวันแล้วเสร็จ และมีกระบวนการติดตามงานก่อสร้าง<br>คะแนน 1 : มีการกำหนดแผนการก่อสร้างที่ชัดเจน กำหนดวันแล้วเสร็จ<br>คะแนน 0 : ไม่มีการกำหนดแผนการก่อสร้าง               |
| 2.3 ร้อยละของการปิดงาน งบโครงการ (P)                                         |          | ✓                | ✓        | ✗        | 2        | ใช้ข้อมูลรายงาน AUC งวดบัญชีเดือน พฤศจิกายน เปรียบกับเป้าหมาย ตามเกณฑ์ ระดับ 4 รายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (กบว.ก 3) 319/2560 อนุมัติ รณก.(ก3) ลงวันที่ 19 เม.ย. 2560)<br>-งานก่อนปี 2559 เป้าหมาย 92.63%<br>-งานปี 2559 เป้าหมาย 68.25%<br>-งานปี 2560 เป้าหมาย 48.75% | คะแนน 2 : ผ่านเกณฑ์วัดทั้ง 3 กลุ่ม<br>คะแนน 1 : ผ่านเกณฑ์วัดอย่างน้อย 1 กลุ่ม<br>คะแนน 0 : ไม่ผ่านเกณฑ์วัดทั้ง 3 กลุ่ม                                                                                                |

## หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                                        | Major    | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟล.     | กฟบ.     | คะแนน     | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                               | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|----------|----------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.4 ร้อยละของการปิดงาน งบลงทุน (I)                                                                   |          | ✓                | ✓        | ✗        | 2         | ใช้ข้อมูลรายงาน AUC งวดบัญชีเดือน พฤศจิกายน เปรียบกับเป้าหมาย ตามเกณฑ์ ระดับ 4 รายงานการไฟฟ้า ภาค 3 (กบว.ก 3) 319/2560 อนุมัติ รณก.(ก3) ลงวันที่ 19 เม.ย. 2560)<br>-งานก่อนปี 2559 เป้าหมาย 92.63%<br>-งานปี 2559 เป้าหมาย 68.25%<br>-งานปี 2560 เป้าหมาย 48.75% | คะแนน 2 : ผ่านเกณฑ์วัดทั้ง 3 กลุ่ม<br>คะแนน 1 : ผ่านเกณฑ์วัดอย่างน้อย 1 กลุ่ม<br>คะแนน 0 : ไม่ผ่านเกณฑ์วัดทั้ง 3 กลุ่ม                                                                  |
| <b>3. งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน</b>                                                                   | <b>1</b> | <b>9</b>         | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>18</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                         |
| 3.1 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP งาน ส่องจุดร้อน ตามแผนงาน                                           |          | ✓                | ✓        | ✗        | 2         | ร้อยละของการปิดใบสั่งงานโดยใช้ข้อมูลจาก T-Code : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม Z13 ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2560                                                                                                                                                            | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                             |
| 3.2 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP งาน Patrol ตามแผนงาน                                                |          | ✓                | ✓        | ✗        | 2         | ร้อยละของการปิดใบสั่งงานโดยใช้ข้อมูลจาก T-Code : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม Z15 ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2560                                                                                                                                                            | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                             |
| 3.3 ร้อยละของผลการดำเนินการตัดต้นไม้ในระบบ SAP เปรียบกับแผนงาน (กรณี กฟบ. มีผลการดำเนินการตัดต้นไม้) |          | ✓                | ✓        | ✓        | 2         | ร้อยละของผลการดำเนินการตัดต้นไม้โดยใช้ข้อมูลจาก T-Code : IK17 ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2560 เปรียบกับแผนงาน                                                                                                                                                            | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                             |
| 3.4 ร้อยละของการใช้งบประมาณงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ (ไม่ประเมินกรณีไม่มีการจ้างเหมา)                     |          | ✓                | ✓        | ✓        | 2         | ร้อยละของการใช้งบประมาณงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ (ไม่ประเมินกรณีไม่มีการจ้างเหมา) โดยใช้ข้อมูลจากระบบ SAP                                                                                                                                                             | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                             |
| 3.5 มีการตัดต้นไม้ตามหลักวิทยาศาสตร์                                                                 |          | ✓                | ✓        | ✓        | 2         | ตรวจสอบบันทึกการอนุมัติผู้รับผิดชอบ ความพร้อมของเครื่องมือตัดต้นไม้ และ แผนงาน                                                                                                                                                                                   | คะแนน 2 : มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ มีความพร้อมของเครื่องมือ และ แผนงาน<br>คะแนน 1 : มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ แต่ไม่มีความพร้อมของเครื่องมือ<br>คะแนน 0 : ไม่มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ |
| 3.6 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP บำรุงรักษามือแปลง ตามแผนงาน                                         |          | ✓                | ✓        | ✗        | 2         | ร้อยละของการปิดใบสั่งงานโดยใช้ข้อมูลจาก T-Code : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม ZP2 ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2560                                                                                                                                                            | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                             |



หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                                          | Major | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                                          | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.7 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP วัดโหลดหม้อแปลง ตามแผนงาน (กรณี กฟย. มีผลการดำเนินการวัดโหลดหม้อแปลง) |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ร้อยละของการปิดใบสั่งงานโดยใช้ข้อมูลจาก T-Code : IW39 ประเภท ZPM4 กิจกรรม Z12 ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2560                       | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                                                                                       |
| 3.8 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน SAP สับเปลี่ยนมิเตอร์จำรูป (รหัส06)จากระบบ U-Cube                         |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ร้อยละของการปิดใบสั่งงานโดยใช้ข้อมูลจาก T-Code : IW73 ประเภท ZW04 กิจกรรม Z68 ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2560                       | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                                                                                       |
| 3.9 มีรายงานการวิเคราะห์ผลดำเนินการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ตามข้อ 3.1-3.8 อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง      | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบบันทึกรายงานการวิเคราะห์ผลดำเนินการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน                                                             | คะแนน 2 : มีบันทึกรายงานการวิเคราะห์และชี้แจงปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขได้<br>คะแนน 1 : ไม่มีบันทึกการวิเคราะห์ แต่ชี้แจงปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขได้<br>คะแนน 0 : ไม่มีบันทึกการวิเคราะห์ และไม่สามารถชี้แจงปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขได้ |
| 4. งานนักไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                  | 5     | 11               | 10   | 7    | 21    |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.1 ร้อยละของการปิดใบสั่งงาน OMS (SAP ZOM01)                                                           |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ร้อยละของการปิดใบสั่งงานโดยใช้ข้อมูลจาก T-Code : IW39 ประเภท ZOM01 ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2560                                  | คะแนน 2 : มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90<br>คะแนน 1 : ระหว่างร้อยละ 80 ถึง ร้อยละ 90<br>คะแนน 0 : น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80                                                                                                                       |
| 4.2 รายงานการตรวจสอบจำนวน เครื่องมือ เครื่องใช้ งานนักไฟฟ้าขัดข้อง ตามมาตรฐาน (ฟสส.311/2558)           | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบจำนวน เครื่องมือ เครื่องใช้ งานนักไฟฟ้าขัดข้อง ตามมาตรฐาน (ฟสส.311/2558)                             | คะแนน 2 : มีรายงานการตรวจสอบเครื่องมือ และมีเครื่องมือหลัก พร้อมทั้งมีกระบวนการจัดหาให้ครบตามมาตรฐาน<br>คะแนน 1 : มีรายงานการตรวจสอบเครื่องมือ และมีเครื่องมือหลัก<br>คะแนน 0 : ไม่มีรายงานการตรวจสอบเครื่องมือ                                   |
| 4.3 ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ตามมาตรฐาน (ฟสส.245/2558)                                       |       | ✓                | ✓    | ✗    | 1     | ตรวจสอบระยะเวลาเฉลี่ยการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องเป็นไปตามมาตรฐาน (ฟสส. 245/2558) และสุ่มตรวจเหตุการณ์ ระยะเวลาการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง | คะแนน 1 : ระยะเวลาเฉลี่ยและการสุ่มตรวจสอบสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐาน (ฟสส.245/2558)<br>คะแนน 0 : ระยะเวลาเฉลี่ยและการสุ่มตรวจไม่สอดคล้องตามมาตรฐาน (ฟสส.245/2558)                                                                                |

หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                                         | Major | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน                                                         | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.4 รายงานการทบทวน/ตรวจนับ อุปกรณ์สำรอง Safety Stock งานนักไฟฟ้าขัดข้อง                               |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบรายงานการทบทวน/ตรวจนับ อุปกรณ์สำรอง Safety Stock งานนักไฟฟ้าขัดข้อง | คะแนน 2 : มีรายงานการทบทวน/ตรวจนับ และมีอุปกรณ์ Safety Stock พร้อมทั้งมีกระบวนการจัดหาให้ครบตามมาตรฐาน<br>คะแนน 1 : มีรายงานการทบทวน/ตรวจนับ และมีอุปกรณ์ Safety Stock<br>คะแนน 0 : ไม่มีรายงานการทบทวน/ตรวจนับ                                                                                                                                                                                            |
| 4.5 ตรวจสอบการจัดเก็บ อุปกรณ์สำรอง Safety Stock งานนักไฟฟ้าขัดข้อง                                    | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบสภาพหน้างานจริงเปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ SAP MM T-code : MB52      | คะแนน 2 : อุปกรณ์ครบถ้วนตาม Safety Stock และมีการจัดเก็บเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งาน<br>คะแนน 1 : อุปกรณ์ครบถ้วนตาม Safety Stock แต่การจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน<br>คะแนน 0 : ไม่มีกระบวนการจัดเก็บอุปกรณ์ Safety Stock อย่างเป็นระบบ                                                                                                                                                    |
| 4.6 ตรวจสอบความพร้อม รถนักไฟฟ้า ขัดข้อง ทุกคัน (พัสดุอุปกรณ์,เครื่องมือ, อุปกรณ์สื่อสาร,อุปกรณ์อื่นๆ) | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบสภาพหน้างานจริง                                                     | คะแนน 2 : รถนักไฟฟ้าขัดข้อง พร้อมใช้งาน และมีพัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ประจำรถ ครบถ้วนมีการจัดเก็บเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งาน<br>คะแนน 1 : รถนักไฟฟ้าขัดข้อง พร้อมใช้งาน และมีพัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ประจำรถ ครบถ้วนแต่การจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน<br>คะแนน 0 : รถนักไฟฟ้าขัดข้อง พร้อมใช้งาน และมีพัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ประจำรถ ไม่ครบถ้วน ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้ |



หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                          | Major | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน                        | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.7 ตรวจสอบความพร้อมการปฏิบัติงาน ณ ห้องปฏิบัติงาน ศูนย์สั่งการแก้ไข / พนักงาน EO      | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบสภาพหน้างานจริง                    | คะแนน 2 : ห้องปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า/ห้องเวรแก้ไข เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วน<br>คะแนน 1 : ห้องปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า/ห้องเวรแก้ไข เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน แต่อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน<br>คะแนน 0 : ห้องปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า/ห้องเวรแก้ไข ไม่ เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน |
| 4.8 ตรวจสอบความพร้อมการปฏิบัติงาน ของพนักงานชุดแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง                       | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบสภาพหน้างานจริง                    | คะแนน 2 : พนักงาน/ลูกจ้างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องแต่งกายสวมใส่อุปกรณ์ ป้องกันภัยส่วนบุคคลครบถ้วนตามบันทึกที่ ผสส.311/2558<br>คะแนน 1 : พนักงาน/ลูกจ้างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องมีอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลครบถ้วนตามบันทึกที่ ผสส.311/2558 แต่ไม่มีการสวมใส่<br>คะแนน 0 : พนักงาน/ลูกจ้างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องมีอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลไม่ครบถ้วนตามบันทึกที่ ผสส.311/2558                                                                                      |
| 4.9 รายงานผลดำเนินการตาม SLA P2                                                        |       | ✓                | ✓    | ✗    | 2     | ตรวจสอบรายงานผลดำเนินการตาม SLA P2        | คะแนน 2 : มีรายงานและผลดำเนินการเป็นไปตาม SLA P2<br>คะแนน 1 : มีรายงานและผลดำเนินการไม่เป็นไปตาม SLA P2<br>คะแนน 0 : ไม่มีรายงานผลการดำเนินการตาม SLA P2                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.10 รายงานผลดำเนินการตาม SLA P6                                                       |       | ✓                | ✓    | ✗    | 2     | ตรวจสอบรายงานผลดำเนินการตาม SLA P6        | คะแนน 2 : มีรายงานและผลดำเนินการเป็นไปตาม SLA P6<br>คะแนน 1 : มีรายงานและผลดำเนินการไม่เป็นไปตาม SLA P6<br>คะแนน 0 : ไม่มีรายงานผลการดำเนินการตาม SLA P6                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.11 รายงานผลดำเนินการตาม SQA P2                                                       |       | ✓                | ✗    | ✗    | 2     | ตรวจสอบรายงานผลดำเนินการตาม SQA P2        | คะแนน 2 : มีรายงานและผลดำเนินการเป็นไปตาม SQA P2<br>คะแนน 1 : มีรายงานและผลดำเนินการไม่เป็นไปตาม SQA P2<br>คะแนน 0 : ไม่มีรายงานผลการดำเนินการตาม SQA P2                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. งานข้อมูล GIS                                                                       | 0     | 3                | 3    | 0    | 3     |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5.1 ร้อยละของข้อมูลอุปกรณ์ป้องกัน/ตัด ตอน ระหว่างระบบ GIS เทียบกับอุปกรณ์ใน ระบบ SCADA |       | ✓                | ✓    | ✗    | 1     | ใช้ข้อมูลรายงานจาก กพร. เดือนธันวาคม 2560 | คะแนน 1 : เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5<br>คะแนน 0 : ไม่เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                                                | Major | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                        | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.2 ร้อยละของข้อมูลหม้อแปลง ระหว่าง ระบบ GIS เทียบกับระบบ TH-MIDX                                            |       | ✓                | ✓    | ✗    | 1     | ใช้ข้อมูลรายงานจาก กพร. เดือนธันวาคม 2560                                                                 | คะแนน 1 : เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5<br>คะแนน 0 : ไม่เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5                                                                 |
| 5.3 ร้อยละของข้อมูลมิเตอร์ ระหว่างระบบ GIS เทียบกับระบบ ISU                                                  |       | ✓                | ✓    | ✗    | 1     | ใช้ข้อมูลรายงานจาก กพร. เดือนธันวาคม 2560                                                                 | คะแนน 1 : เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5<br>คะแนน 0 : ไม่เป็นไปตามเป้าหมายระดับ 5                                                                 |
| 6. ความพร้อมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ ไม่ปกติเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า                                                | 1     | 4                | 4    | 4    | 8     |                                                                                                           |                                                                                                                                             |
| 6.1 มีแผนปฏิบัติการเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ ของ กฟฟ. และการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง                            |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบแผนปฏิบัติการเกิดเหตุการณ์ไม่ ปกติ ของ กฟฟ.                                                        | คะแนน 2 : มีแผนและเป็นปัจจุบัน<br>คะแนน 1 : มีแผนแต่ไม่เป็นปัจจุบัน<br>คะแนน 0 : ไม่มีแผน                                                   |
| 6.2 มีการซักซ้อมแผนปฏิบัติการเกิด เหตุการณ์ไม่ปกติ ของ กฟฟ. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง                            | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบการซักซ้อมแผนปฏิบัติการเกิด เหตุการณ์ไม่ปกติ ของ กฟฟ.                                              | คะแนน 2 : มีการซักซ้อมแผนบนโต๊ะหรือเสมือนจริง<br>คะแนน 1 : มีแผนแต่ไม่มีการซักซ้อม<br>คะแนน 0 : ไม่มีแผน                                    |
| 6.3 มีแผนงานเตรียมพร้อมอุปกรณ์สำรอง การเบิกจ่าย รองรับกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ                                   |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบแผนงานเตรียมพร้อมอุปกรณ์ สำรอง การเบิกจ่าย รองรับกรณีเหตุการณ์ ไม่ปกติ                             | คะแนน 2 : มีการซักซ้อมแผนหรือสามารถชี้แจงได้<br>คะแนน 1 : มีแผนแต่ไม่มีการซักซ้อม<br>คะแนน 0 : ไม่มีแผน                                     |
| 6.4 มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน เสื่อม (ผวธ.ก3) 522/2559)                                                |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบการดำเนินการตามมาตรการ ป้องกันเสื่อม เช่น ระบาย                                                    | คะแนน 2 : ดำเนินการตามมาตรการป้องกันเสื่อม<br>คะแนน 1 : รับทราบมาตรการป้องกันเสื่อม<br>คะแนน 0 : ไม่ดำเนินการตามมาตรการป้องกันเสื่อมทั้งหมด |
| 7. ความพร้อมด้านบุคลากร งานแก้ไขไฟฟ้า ขัดข้อง                                                                | 0     | 4                | 4    | 4    | 4     |                                                                                                           |                                                                                                                                             |
| 7.1 จัดทำทะเบียนประวัติการฝึกอบรม ตาม หลักสูตรที่จำเป็นสำหรับ พชง. E/O, พชง. (กฟ), ลขง. (กฟ) (ผสส. 312/2558) |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบทะเบียนประวัติการฝึกอบรม ตามหลักสูตรที่จำเป็นสำหรับ พชง. E/O, พชง. (กฟ), ลขง. (กฟ) (ผสส. 312/2558) | คะแนน 1 : จัดทำทะเบียนประวัติการฝึกอบรม<br>คะแนน 0 : ไม่จัดทำทะเบียนประวัติการฝึกอบรม                                                       |
| 7.2 ความพร้อมของสนามฝึกซ้อม งานแก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องและงานความปลอดภัย                                           |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบสภาพหน้างานจริง                                                                                    | คะแนน 1 : พร้อม<br>คะแนน 0 : ไม่พร้อม                                                                                                       |
| 7.3 มีการทดสอบทักษะการปฏิบัติงานของ พนักงาน E/O อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง                                        |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบการทดสอบทักษะการปฏิบัติงาน ของ พนักงาน E/O                                                         | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                                                                             |



หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                                              | Major | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน                                                                         | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 7.4 มีการทดสอบทักษะการปฏิบัติงานนักไฟฟ้า ของ พชง.(กฟ),ลชง.(กฟ) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง                       |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบการทดสอบทักษะการปฏิบัติงานนักไฟฟ้า ของ พชง.(กฟ),ลชง.(กฟ)                            | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                |
| 8. การพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพระบบไฟฟ้า และงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง                                | 0     | 4                | 4    | 3    | 4     |                                                                                            |                                                                                |
| 8.1 สามารถดูแลจัดการจ่ายไฟ Real Time จากระบบ SCADA                                                         |       | ✓                | ✓    | ✗    | 1     | ตรวจสอบสภาพหน้างานจริง                                                                     | คะแนน 1 : ดูได้<br>คะแนน 0 : ดูไม่ได้                                          |
| 8.2 มีนวัตกรรมช่วยสำหรับงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง                                                               |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบนวัตกรรมหน้างานจริง                                                                 | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                |
| 8.3 มีนวัตกรรมช่วยสำหรับงานด้านมิเตอร์และ หม้อแปลง                                                         |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบนวัตกรรมหน้างานจริง                                                                 | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                |
| 8.4 มีนวัตกรรมช่วยสำหรับงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เช่น เครื่องปรับเสถียร เครื่องบดกัมมันต์ เป็นต้น          |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบนวัตกรรมหน้างานจริง                                                                 | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                |
| 9. งานด้านความปลอดภัย                                                                                      | 1     | 7                | 7    | 7    | 8     |                                                                                            |                                                                                |
| 9.1 มีการทำ PSC (Safety Talk and KYT) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง                                             |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบการทำ PSC (Safety Talk and KYT) และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน                            | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                |
| 9.2 มีการตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัย (PPE , เครื่องมือ/อุปกรณ์ความปลอดภัยต่างๆ) อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบความพร้อมด้านความปลอดภัย (PPE, เครื่องมือ/อุปกรณ์ความปลอดภัยต่างๆ)  | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                |
| 9.3 มีการทำ KYT งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ งานก่อสร้าง งานบำรุงรักษา ก่อนการปฏิบัติงาน                  |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบการทำ KYT งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ งานก่อสร้าง งานบำรุงรักษา ก่อนการปฏิบัติงาน | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                |
| 9.4 สถิติดัชนีการเกิดอุบัติเหตุของพนักงาน/ลูกจ้าง กฟภ. ปี 2560                                             |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบข้อมูลสถิติดัชนีการเกิดอุบัติเหตุของพนักงาน/ลูกจ้าง กฟภ. ปี 2560                    | คะแนน 1 : ไม่มากกว่า 0.1081 (ระดับ 5 กปภ. 91/2560)<br>คะแนน 0 : มากกว่า 0.1081 |

หลักเกณฑ์การตรวจประเมินการไฟฟ้า ด้านระบบไฟฟ้า (Network)

| หัวข้อประเมิน                                                                                  | Major | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน                                                                                | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.5 จำนวนครั้งในการเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือบุคคลภายนอก ปี 2560       |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบข้อมูลจำนวนครั้งในการเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือบุคคลภายนอก ปี 2560 | คะแนน 1 : เป็นไปตามมาตรฐาน ระดับ 5<br>คะแนน 0 : ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระดับ 5                                                                                  |
| 9.6 มีมาตรฐานความปลอดภัยตาม กปภ. 1405/2560 อนุมัติ รณก.(อ) รักษาการแทน ผวก. ลว. 30 พ.ย. 2560   | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | ตรวจสอบการดำเนินงานด้านความปลอดภัยตามมาตรฐาน (กปภ.1405/2560) ได้ทั้งหมด                           | คะแนน 2 : ดำเนินการได้ตามมาตรฐานความปลอดภัย (กปภ. 1405/2560) ได้ทั้งหมด<br>คะแนน 1 : ดำเนินการได้ตามมาตรฐานความปลอดภัย (กปภ. 1405/2560) บางส่วน<br>คะแนน 0 : |
| 9.7 มีระบบทวนสอบการซื้อตรวจการณิตับไฟฟ้าทำงาน                                                  |       | ✓                | ✓    | ✓    | 1     | ตรวจสอบหลักฐานที่แสดงให้เห็นระบบทวนสอบการซื้อตรวจการณิตับไฟฟ้าทำงาน                               | คะแนน 1 : มี<br>คะแนน 0 : ไม่มี                                                                                                                              |
| 10. นโยบายด้านระบบไฟฟ้าของผู้บริหารหน่วยงาน                                                    | 1     | 6                | 6    | 6    | 12    |                                                                                                   |                                                                                                                                                              |
| 10.1 นโยบายด้านการวางแผนระบบไฟฟ้า                                                              |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | คณะกรรมการการสัมภาษณ์ผู้บริหาร                                                                    | คะแนน 2 : มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน<br>คะแนน 1 : มีนโยบายการดำเนินงานแต่ไม่ชัดเจน<br>คะแนน 0 : ไม่มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน                          |
| 10.2 นโยบายด้านงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน                                                        |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | คณะกรรมการการสัมภาษณ์ผู้บริหาร                                                                    | คะแนน 2 : มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน<br>คะแนน 1 : มีนโยบายการดำเนินงานแต่ไม่ชัดเจน<br>คะแนน 0 : ไม่มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน                          |
| 10.3 นโยบายด้านงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง                                                            |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | คณะกรรมการการสัมภาษณ์ผู้บริหาร                                                                    | คะแนน 2 : มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน<br>คะแนน 1 : มีนโยบายการดำเนินงานแต่ไม่ชัดเจน<br>คะแนน 0 : ไม่มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน                          |
| 10.4 นโยบายด้านงานความปลอดภัย                                                                  |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | คณะกรรมการการสัมภาษณ์ผู้บริหาร                                                                    | คะแนน 2 : มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน<br>คะแนน 1 : มีนโยบายการดำเนินงานแต่ไม่ชัดเจน<br>คะแนน 0 : ไม่มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน                          |
| 10.5 นโยบายด้านบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง/ปรับปรุง งานบำรุงรักษา งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง | Major | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | คณะกรรมการการสัมภาษณ์ผู้บริหาร                                                                    | คะแนน 2 : มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน<br>คะแนน 1 : มีนโยบายการดำเนินงานแต่ไม่ชัดเจน<br>คะแนน 0 : ไม่มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน                          |



| หัวข้อประเมิน                                           | Major | กฟฟ.<br>ชั้น 1-3 | กฟล. | กฟบ. | คะแนน | วิธีการตรวจประเมิน          | ค่าเกณฑ์ประเมิน                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|-------|------------------|------|------|-------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.6 การจัดการซื้อเครื่องเรือนและระบบ<br>PEA-VOC system |       | ✓                | ✓    | ✓    | 2     | คณะกรรมการสัมภาษณ์ผู้บริหาร | คะแนน 2 : มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน<br>คะแนน 1 : มีนโยบายการดำเนินงานแต่ไม่ชัดเจน<br>คะแนน 0 : ไม่มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน |
|                                                         |       |                  |      |      | 100   |                             |                                                                                                                                     |