



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.๓

ถึง ผวธ.(ภ๑)

เลขที่ น.๓ กบธ.(ผธ.) ๔๔๕๒

วันที่

เรื่อง ขอยจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๑

เรียน อผ.วธ.(ภ๑)

กฟน.๓ ขอยจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard (BSC) ประจำเดือน มี.ค.๒๕๖๑
ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายศิริชัย เงินงอก)

รฟ.วบ.น.๓ ปฏิบัติงานแทน อช.น.๓

25 เม.ย. 2561

แผนกแผนธุรกิจ กองบริการลูกค้า ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ โทร. (๐๓) ๑๐๒๒๐
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต



กรมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
Ministry of Natural Resources and Environment

ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสำนักงานการไฟฟ้าภาค 1 ณ ส.ค. 2561

วัตถุประสงค์ Mission	Strategic กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	เป้า หมายวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2561					ผลตรวจประเมินงาน	หมายเหตุ
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
					1	2	3	4	5		
Goal		ค่าใช้ไฟฟ้าต่อครัวเรือน (Eco-Point Profit-EPS) พร้อมคุณอื่น	ล้านบาท	14	รวมเป้าหมายรวมใช้ประเมินหลัก					-1,372.17	สถานะ ก.พ.61
		อัตราเฉลี่ยของพื้นที่สีเขียว (GIS)	ร้อยละ	1	6.82	6.89	6.46	8.53	6.60	-0.654	สถานะ ก.พ.61
		รายได้ของธุรกิจเสริมธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ล้านบาท	1	48.65	49.97	51.28	52.80	53.91	87.29	สถานะ ก.พ.61
		ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ตรงกับค่าที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อนสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า CO2.2	ร้อยละ	1	20	23	26	29	32	22.44	-
		ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของในสำนักงาน พทอส งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	ร้อยละ	1	50	60	70	80	90	66.91	สถานะ ส.ค. -ก.พ.61
		ประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า CO2.2 สำหรับหรือแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA	ร้อยละ	1	47	52	57	62	67	ได้ผลตามภาค 1	-
		การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Conflict)	ล้านบาท	2	20.357	20.571	20.785	21.000	21.428	24.071	-
		ค่าเฉลี่ยของปริมาณงานสำหรับเรื่อง	ร้อยละ	2	64	102	108	98	96	ได้ผลตามภาค 1	-
		ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสำหรับภาค	ล้านบาท	4	810,488	792,857	775,495	767,983	740,481	159,179	-



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ณ ม.ค. 2561

มุมมองมิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures แผนปฏิบัติการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2561					ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
					ระดับ						
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
Customer	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และ การให้บริการของลูกค้า CR2 การสร้างภาพลักษณ์กับลูกค้าในระยะยาว	ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงาน การไฟฟ้าภาค 1	ร้อยละ	2	82.52	83.52	84.52	85.52	86.52	ประเมินผลสิ้นปี	-
ความพึงพอใจลูกค้า		ร้อยละ	0.25	83.90	84.90	85.90	86.90	87.90	ประเมินผลสิ้นปี	-	
กลุ่มเป้าหมาย		ร้อยละ	0.25	81.53	82.53	83.53	84.53	85.53	ประเมินผลสิ้นปี	-	
กลุ่มลูกค้ารวม		ร้อยละ	0.25	82.17	83.17	84.17	85.17	86.17	ประเมินผลสิ้นปี	-	
กลุ่มอื่นๆ		ร้อยละ	0.25	82.40	83.40	84.80	84.80	85.80	ประเมินผลสิ้นปี	-	
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการไฟฟ้า ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้เบ็ดเสร็จ		ร้อยละ	2	78.78	79.78	80.78	81.78	82.78	ประเมินผลตาม กฟภ.	-	
Internal	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จ ของระบบจำหน่าย	ความพึงพอใจของลูกค้า (Key Account)	ระดับ	1	4.16	4.19	4.22	4.25	4.28	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด	ร้อยละ	1	75	80	85	90	95	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	ครั้ง/รายปี	36	4.70	4.41	4.12	3.83	3.54	0.26	-
		ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 3 กฟภ.	ครั้ง/รายปี	5	0.57	0.56	0.54	0.53	0.51	0.28	-
		จำนวนงาน (รวมส่งวัด) ที่มีค่ามากกว่าที่สูงสุดในปี 2561	นับ/รายปี	5	138.02	123.51	109.00	94.49	79.98	5.80	-
		ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 3 กฟภ.	นับ/รายปี	5	12.40	11.69	10.98	10.27	9.56	7.72	-
Process		จำนวนงาน (รวมส่งวัด) ที่มีค่ามากกว่าที่สูงสุดในปี 2561	นับ/รายปี	5	12.40	11.69	10.98	10.27	9.56	7.72	-
ร้อยละของหน่วยสูญเสีย (Loss)		ร้อยละ	2	9.12	9.03	8.94	8.85	8.76	9.47	-	



กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
กระทรวงพาณิชย์

ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสำนักงานการไฟฟ้าภาค 1 ณ มี.ค. 2561

Direction มุมมองมิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2561						ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
					ระดับ							
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5			
	OM2 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน	ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลแหล่งแปลงในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	1	89	91	93	95	97	99.41	-	
		ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลมิเตอร์ในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	1	90	92	94	96	98	99.29	-	
		ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลอุปกรณ์ติดตั้งและและอุปกรณ์ป้องกัน ในฐานข้อมูลระบบ GIS	ร้อยละ	1	93	94	95	96	97	100	-	
		การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	วินาที/วัน	2	30	27.5	25	22.5	20	ประเมินผลสิ้นปี	-	
		จำนวน PEA Mobile Smart Plus App. (Download & Active)	ราย	2	2,600	3,900	5,200	7,804	10,404	12,522	-	
	IP1 ส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	ความพึงพอใจลูกค้าในบริการ Service Level Agreement ที่ระบุไว้ในสัญญา	ร้อยละ	1	90	92	94	96	98	ประเมินผลตาม กฟผ.	-	
		ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานของโครงการปรับปรุงการดำเนินงาน	ร้อยละ	2	100	94	96	98	100	ประเมินผลตาม กฟผ.	-	
		จำนวนการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ (JCI) ที่ได้รับ	ร้อยละ	1	92	94	96	98	100	ประเมินผลตาม กฟผ.	-	
		จำนวนผู้สมัครในระบบ JRI S-6	ร้อยละ	2	80	85	90	95	100	ประเมินผลตาม กฟผ.	-	
		มาตรฐานการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการไหลพลังงานสำหรับผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ (Energy Efficiency Resources Standards : EERS)	ร้อยละ	1	80	85	90	95	100	ประเมินผลตาม กฟผ.	-	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
REGULATORY AUTHORITY

ผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 1 ณ ส.ค. 2561

Dimensions มุมมองมิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2561					Method of Measurement วิธีการวัดผลงาน	Remarks หมายเหตุ
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
Learning and Growth	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	ความรู้ด้านโปรแกรม PMS ตามเกณฑ์	ร้อยละ	43	80	85	90	95	100	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		Engagement Score	คะแนน		4.38	4.39	4.4	4.41	4.42	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		ร้อยละความพึงพอใจในระบบ (Employee Satisfaction)	ร้อยละ		80	85	90	95	98	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านระบบงานการปฏิบัติการ ของวิสาหกิจ (ระบบงาน PMA)	คะแนน	1	70	75	80	85	90	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		ผลสำรวจความพึงพอใจระบบที่ต่อให้	ร้อยละ	2	10	15	20	25	30	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ความยั่งยืน										
OC 2 Stakeholder Engagement		ค่าดัชนีการประทุษภัยของสายงาน การไฟฟ้าภาค 1 (Disabling Injury Index : $\sqrt{DIY}$)	ตัวชี้	1	0.1316	0.1254	0.1194	0.1137	0.1083	0.0042	สถานะ ม.ค.-ก.พ.61
		ผลการประเมินการประเมินผลของโครงการฝึกอบรม หมวด 1-6	คะแนน	5	รวมเป้าหมายของโครงการฝึกอบรม					ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1-6 ของสายงาน	ร้อยละ	30	1	2	3	4	5	ประเมินผลตาม กฟภ.	-
		ผลการสำรวจความพึงพอใจในองค์กรของพนักงาน กฟภ. ที่ตอบผลสำรวจความพึงพอใจในองค์กรด้านความพึงพอใจ ของพนักงาน และผู้บริหาร	ร้อยละ		8.20	8.40	8.60	8.80	9	ประเมินผลตาม กฟภ.	-

หมายเลข 1.

เกณฑ์วัดร่วมทุกสายงาน

- หมายเหตุ
1. เกณฑ์วัดร่วมทุกสายงาน

2.

เกณฑ์วัดการดำเนินงานที่ใช้ผลการดำเนินงานตาม BSC ของ กฟภ. และบันทึกข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานเป็นงานของสายงาน