การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน
ประจำปี ๒๕๕๙

สายงานการไฟฟ้าภาค ๔

กองวิเคราะห์และประเมินผล
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สายงานการไฟฟ้าภาค 4

โครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย 1 ฝ่าย และ 3 การไฟฟ้าเขต

1. ฝ่ายวางแผนธุรกิจ
2. การไฟฟ้าเขต 1 (ภาค 4)
3. การไฟฟ้าเขต 2 (ภาค 4)
4. การไฟฟ้าเขต 3 (ภาค 4)

ภารกิจหลัก (Missions) ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 มีดังนี้

- ดำเนินการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า
- ดำเนินธุรกิจอื่น ๆ และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องด้านพลังงานไฟฟ้า
- ให้บริการ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของลูกค้า
- บริหารจัดการเชิงธุรกิจ ตามหลักมาตรฐานสากล
- ปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้พร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์หลัก (Main Objectives) ตามหลัก Balanced Scorecard 5 ด้าน มีดังนี้

- เพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้การบริการมีคุณภาพเป็นที่ประทับใจของลูกค้า
- เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน

กลยุทธ์หลัก

- สร้างความเจริญเติบโตในธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- พัฒนากระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและมีความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ

เป้าหมายของผลการดำเนินงาน (Performance Obligations) สายงานการไฟฟ้าภาค 4 จะต้องดำเนินการให้บรรลุผลตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2559 ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2559

Dimension มุมมอง/มิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2559				
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
Goal				14					
		- ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์ฯ	ล้านบาท	2	3,760	3,576	3,392	3,208	3,024
		อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ✪	ร้อยละ	2	3.77	4.14	4.51	4.88	5.25
		- ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม	ล้านบาท	1	937	955	973	999	1,025
		- ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2	ร้อยละ	0.5	15	20	25	30	35
		- ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา	ร้อยละ	0.5	50	60	70	80	90
		- ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง	ร้อยละ	3	104	102	100	98	96
		- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค	ล้านบาท	6	3,573,880	3,903,043	3,690,533	3,476,023	3,407,186
Customer Value Proposition	CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า			4					
		- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้าภาค 4	ร้อยละ	2	65	70	75	80	85
		กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ✪	ร้อยละ	0.25	65.60	70.60	75.60	80.60	85.60
		กลุ่มพาณิชย์ ✪	ร้อยละ	0.25	62.60	67.60	72.60	77.60	82.60
		กลุ่มอุตสาหกรรม ✪	ร้อยละ	0.25	66.00	71.00	76.00	81.00	86.00
		กลุ่มอื่นๆ ✪	ร้อยละ	0.25	65.40	70.40	75.40	80.40	85.40
	CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง	- การลดจำนวนข้อร้องเรียน	เรื่อง	1	610	593	576	559	542

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2559

Dimension มุมมอง/มิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2559				
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
Internal Process	OM3 พัฒนาการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	- ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)							
		: กระบวนงานขอใช้ไฟฟ้า (P3) เขตชุมชน	ร้อยละ	1.5	60	70	80	90	100
		: กระบวนงานขอใช้ไฟฟ้า (P3) นอกเขตชุมชน	ร้อยละ	1.5	60	70	80	90	100
		: กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	ร้อยละ	1.5	60	70	80	90	100
		: กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	ร้อยละ	1.5	60	70	80	90	100
	IP1 ส่งเสริมงานด้านวิจัยและพัฒนา	- การพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรม	จำนวน	2	1	2	3	4	5
Learning and Growth				44					
	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)	- ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ✪	คะแนน	1	3.75	3.82	3.89	3.96	4.03
	HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)	- ร้อยละของผู้ผ่านการประเมินขีดความสามารถ (Core Competency) และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ✪	ร้อยละ	1	60	65	70	75	80
		- ระดับความสำเร็จของแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารบุคลากรทั้งด้านการเงินและกายภาพ ✪	ระดับ	1	1	2	3	4	5
	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัยของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$	ดัชนี	1	0.1383	0.1317	0.1255	0.1195	0.1138
		- คะแนนความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบาย ผวก. (4 ยุทธศาสตร์)	คะแนน	2	1	2	3	4	5
		- ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบของรัฐวิสาหกิจ	คะแนน	5	267.25	272.25	277.25	282.25	287.25

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตาม Balanced Scorecard ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ประจำปี 2559

Dimension มุมมอง/มิติ	Strategy กลยุทธ์	Strategic Measures เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	Unit หน่วยวัด	Weight น้ำหนัก (ร้อยละ)	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี 2559				
					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
		หมวด 1-6 ✪							
		- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 1 ของสายงานฯ	ระดับ	6	1	2	3	4	5
Learning and Growth	OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 2 ของสายงานฯ	ระดับ	4	1	2	3	4	5
		- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ	ระดับ	5.5	1	2	3	4	5
		- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 4 ของสายงานฯ	ระดับ	4	1	2	3	4	5
		- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 5 ของสายงานฯ	ระดับ	5	1	2	3	4	5
		- คะแนนประเมินตามเกณฑ์ SEPA หมวด 6 ของสายงานฯ	ระดับ	5.5	1	2	3	4	5
	OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล	- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ตามมาตรฐาน OECD ✪	ร้อยละ	0.5	60	70	80	90	100
		- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บท CSR ✪	ร้อยละ	0.5	60	70	80	90	100
		- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 ✪	ระดับ	1	1	2	3	4	5
		- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น ✪	ระดับ	1	1	2	3	4	5
	รวม			100					

รายละเอียดเกณฑ์วัด OC1 คะแนนความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบาย ผวก. (4 ยุทธศาสตร์) เอกสารแนบ เกณฑ์ 4S

เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก	ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ประจำปี					ผลการดำเนินงาน	ระดับคะแนน
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
3. ยุทธศาสตร์มุ่งสู่ความทันสมัย (Smart) 3.1 ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ระดับ	0.66	1 (ไม่ได้รับรางวัลระดับประเทศ)	-	-	-	5 (ได้รับรางวัลระดับประเทศ)		
3.3 จำนวนอาคารสำนักงานที่ได้รับการพัฒนาเป็น Smart Office เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟ	แห่ง	0.67	61	66	71	76	81		
3.5 จำนวนการไฟฟ้าที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ One Touch Service	แห่ง	0.67	348	368	388	408	428		
รวม		2							