การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กกก. ถึง ฝวก.

เลขที่ กกก.(ปค) 946/2566 วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่อง ส่งมติคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อประชาสัมพันธ์ ใน Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กฟภ. (ครั้งที่ 6/2566)

เรียน อฝ.วก.

ด้วยในการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 6/2566 เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2566 มีวาระที่เกี่ยวข้องสมควรพิจารณาประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ต่อ กฟภ. จำนวน 5 เรื่อง ดังนี้

วาระที่ 6.1.6 ขออนุมัติการทบทวนนโยบายบูรณาการ Governance Risk and Compliance (GRC) และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของ กฟภ. ประจำปี 2566

วาระที่ 7.1.1 ผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2565 ของ กฟภ. (ภายหลังการตรวจสอบงบการเงินจากผู้สอบบัญชีที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นชอบ)

วาระที่ 7.2.3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) ประจำปี 2566 ไตรมาสที่ 1

วาระที่ 7.2.5 รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2565 (ม.ค. – ธ.ค.) และร่างบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2566

วาระที่ 7.2.10 รายงานผลการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ครั้งที่ 3/2566 (รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของ กฟภ. (ระดับองค์กร) และรายงานผลการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) ของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2566)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดลงนามถึง อฝ.สย. เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ใน Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กฟภ. ต่อไป ทั้งนี้สามารถ Download เอกสารได้ตาม QR Code แนบท้าย

(นางปัณฑิตา เพ็ชรรัตน์)
รก.กก. รักษาการแทน อก.กก.

มติคณะกรรมการ กฟภ.
ครั้งที่ 6/2566

แผนกประชุมคณะกรรมการ กฟภ.
โทร. 5194

เรียน อฝ.สย.

เพื่อโปรดดำเนินการประชาสัมพันธ์ใน Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กฟภ. ต่อไป

(นางสาวรวมพร สมจิตต์)
รฝ.วก. ปฏิบัติงานแทน อฝ.วก.
5 ก.ค. 2566

วาระที่ 6.1.1 ขอรับนโยบายและกรอบทิศทางการดำเนินงานจากคณะกรรมการ กฟภ. สำหรับใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2567 – 2571 และแผนบริหารความเสี่ยงของ กฟภ.

ด้วย ผวก. ขอเสนอเรื่องมาเพื่อนำเรียนคณะกรรมการ กฟภ. พิจารณา โดยเรื่องนี้เห็นควรต้องนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2566)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องเดิม

1.1 กฟภ. มีแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยเป็นแผนระยะ 5 ปี เป้าหมายระยะ 10 ปี ซึ่งในปี 2565 มีแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2566 – 2570 เป็นกรอบกำหนดทิศทางการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางการถ่ายทอดไปสู่แผนปฏิบัติการขององค์กร และแผนปฏิบัติการของสายงาน โดยมีการทบทวนแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงคณะกรรมการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และนโยบายของรัฐวิสาหกิจ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

1.2 ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2566)

ด้านที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning : SP) เป็นกระบวนการสำคัญสำหรับองค์กรในการกำหนดทิศทางและขอบเขตของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างได้เปรียบภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของตลาดและความคาดหวังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยความท้าทายในการบริหารเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่ ประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่จะเข้ามามีผลกระทบต่อการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก และบรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนด

ด้านที่ 3 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control : RM & IC) ข้อ 3 กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Performance) ข้อ 3.1 การระบุปัจจัย (Risk Factors) กำหนดว่า การระบุปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร (Risk Factors) ที่สอดคล้องกับประเภทความเสี่ยงที่องค์กรกำหนด โดยต้องพิจารณาว่ามีความเสี่ยงใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการขององค์กร โดยต้องมีการพิจารณาที่มาของการระบุปัจจัยเสี่ยงที่ครอบคลุม ทั้งจากปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร จุดอ่อน ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร (Inherent Risk) เพื่อกำหนด Risk Universe ต้องแสดงความเชื่อมโยงกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลง ขององค์กร

2. <u>การดำเนินการ</u>

2.1 ในการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 9/2565 เมื่อวันที่ 22 ส.ค. 2565 มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติการ กฟภ. ประจำปี 2566 โดยกรอบและทิศทางการดำเนินงานมีรายละเอียด ดังนี้

- <u>วิสัยทัศน์ (Vision)</u>

ไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน (Smart Energy for Better Life and Sustainability)

- <u>ภารกิจ (Mission)</u>

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- <u>ค่านิยม (Core Value)</u>

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

- <u>ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)</u>

1. ความมั่นคงของระบบจำหน่าย และความพร้อมในการขยายระบบจำหน่ายไปยังเขตพื้นที่พิเศษ
2. ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการดำเนินธุรกิจหลัก
3. มีเครือข่าย และฐานข้อมูลลูกค้ารายย่อยครอบคลุมทั่วประเทศ
4. โครงการและนโยบายภาครัฐที่ส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจของ กฟภ. เช่น นโยบาย Smart Grid โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) นโยบายในการสนับสนุนการลงทุนร่วมกับเอกชน (PPP) เป็นต้น
5. มีการพัฒนาต้นแบบโครงข่ายระบบไฟฟ้าสู่ Smart Grid
6. อยู่ในสถานะเป็นที่ดึงดูดสำหรับพันธมิตร หรือการร่วมลงทุน

- <u>ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge)</u>

1. พนักงานขาด Mindset ในการดำเนินธุรกิจเพื่อการแข่งขัน และทักษะที่จำเป็น เช่น ด้านธุรกิจ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านดิจิทัล ด้านการตลาด ในแบบการมีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (Customer Centric)
2. การพัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การบริหารจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัย และการนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์
3. การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและไซเบอร์ (Cyber Security)
4. กฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการดำเนินงานและสามารถแข่งขันได้

5. การบริหารเงินลงทุนและสินทรัพย์ ในโครงการ Smart Grid และ Energy Storage เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาด้านสังคมและความคุ้มค่าทางการเงิน โดยการใช้ประโยชน์ที่ได้จากโครงการในเชิงพาณิชย์

6. Business Alignment ระหว่าง กฟภ. กับบริษัทในเครือยังไม่ชัดเจน

- <u>ความสามารถพิเศษ (Core Competency)</u>

1. ความสามารถพิเศษขององค์กรในปัจจุบัน

- บริหารจัดการ และบริการระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีความครอบคลุม มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย เชื่อถือได้

- การให้บริการระบบไฟฟ้าที่ครบวงจรอย่างมีมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

2. ความสามารถพิเศษขององค์กรที่จำเป็นในอนาคต

- ทักษะของบุคลากรในการยอมรับและบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

- ความสามารถในการดำเนินงานและทักษะของบุคลากร เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต

- ทักษะของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในเชิงธุรกิจ อาทิ การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ด้านการตลาด เพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์

2.2 จากหลายปัจจัยที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กฟภ. เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น แนวโน้มในการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า การขยายตัวของแหล่งพลังงานสะอาด (Renewable Energy) การเติบโตของจำนวน Prosumer รวมถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี (Technology Disruption) ซึ่งจากการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว กฟภ. ได้จัดทำร่างแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้รองรับกับสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันและสอดคล้องกับการดำเนินงานในอนาคต ให้ตอบสนองตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนด เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขอรับนโยบายและกรอบทิศทางการดำเนินงานจากคณะกรรมการ กฟภ. ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2567 – 2571

2.3 เนื่องจากการจัดทำปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร (Risk Factors) ต้องพิจารณาว่ามีความเสี่ยงใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการขององค์กร โดยต้องมีการพิจารณาที่มาของการระบุปัจจัยเสี่ยงที่ครอบคลุม ทั้งจากปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร จุดอ่อน ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร (Inherent Risk) ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง (ฝลส.) จึงเห็นควรขอรับนโยบายและกรอบทิศทางจากคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อประกอบการระบุปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กรของ กฟภ. ประจำปี 2567 ที่สอดคล้องและสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ.

3. <u>กฎหมาย/ข้อบังคับ/ระเบียบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง</u>

การขอรับนโยบายและกรอบทิศทางการดำเนินงานจากคณะกรรมการ กฟภ. สำหรับใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2566 – 2570 ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2566)

ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร

ข้อ 6 คณะกรรมการ ข้อย่อยที่ 6.2 การกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และจัดให้มีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ในการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีการมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในประเด็นโดยทั่วไป และนำเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี

4. <u>การพิจารณา</u>

เพื่อให้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ของ กฟภ. และการระบุปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กรประจำปี 2567 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2566) จึงเห็นควรนำเสนอแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กฟภ. ให้รองรับกับสภาวะการแข่งขันและสอดคล้องกับการดำเนินงานในอนาคต เพื่อประกอบการขอรับนโยบายและกรอบทิศทางการดำเนินงานและกรอบทิศทางปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร จากคณะกรรมการ กฟภ. สำหรับใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2567 – 2571 และแผนบริหารความเสี่ยงของ กฟภ.

ผวก. มีบัญชา ลว. 19 มิ.ย. 2566 และ รผก.(ย) รักษาการแทน ผวก. มีบัญชา ลว. 22 มิ.ย. 2566 นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

5. <u>ประเด็นที่นำเสนอ</u>

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อขอรับนโยบายและกรอบทิศทางการดำเนินงาน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. 2567 – 2571 และแผนบริหารความเสี่ยงของ กฟภ. ต่อไป

<u>มติที่ประชุม</u> อนุมัติตามเสนอ

วาระที่ 7.1.1 ผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2565 ของ กฟภ. (ภายหลังการตรวจสอบงบการเงินจากผู้สอบบัญชีที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นชอบ)

ด้วย ผวก. ขอเสนอเรื่องมาเพื่อนำเรียนคณะกรรมการ กฟภ. ทราบ โดยเรื่องนี้เห็นควรต้องนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ตามเกณฑ์ประเมินผลบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ในเรื่องการดูแลติดตามผลการดำเนินงาน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องเดิม

ฝ่ายรัฐบาลและ กฟภ. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2565 ของ กฟภ. และคณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ ในการประชุมครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันที่ 26 มี.ค. 2552 ได้มีมติให้กรรมการรัฐวิสาหกิจทุกท่านลงนามรับทราบผลการประเมิน พร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุงองค์กรตามข้อสังเกตหรือประเด็นปัญหาที่ได้จากการประเมินผลต่อคณะกรรมการประเมินผลรัฐวิสาหกิจ

2. การดำเนินการ

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มีหนังสือ ลว. 13 มิ.ย. 2566 รายงานผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2565 ของ กฟภ. (ภายหลังการตรวจสอบงบการเงินจากผู้สอบบัญชีที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เห็นชอบ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 คณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 23 พ.ค. 2566 มีมติเห็นชอบผลการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2565 ของ กฟภ. ภายหลังการตรวจสอบงบการเงินจากผู้สอบบัญชีที่ สตง. เห็นชอบ ที่ระดับคะแนน 4.6446 โดยมีผลการประเมินในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้
ข้อ 1 การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	**27**	**5.0000**
ข้อ 2 ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (การเงิน/ไม่ใช่การเงิน)	**33**	**5.0000**
ข้อ 3 Core Business Enablers	**40**	
3.1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร	5	3.2925
3.2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	5	3.4241
3.3 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	5	2.8217
3.4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า	5	3.1256
3.5 การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	5	3.5800
3.6 การบริหารทุนมนุษย์	5	3.8084
3.7 การจัดการความรู้และนวัตกรรม	5	2.7368
3.8 การตรวจสอบภายใน	5	3.9647

หัวข้อการประเมิน	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้
คะแนนก่อน Handicap*		3.3442
Handicap		0.7674
คะแนนหลัง Handicap		**4.1116**
คะแนนรวม**	**100**	**4.6446**

หมายเหตุ : *คะแนนก่อน Handicap คือ คะแนนรวมของข้อ 3.1 – ข้อ 3.8
**คะแนนรวม คือ คะแนน ข้อ 1 + ข้อ 2 + ข้อ 3 (ข้อ 3 หมายถึง คะแนนหลัง Handicap)

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินผลการดำเนินงานในปี 2564 ภายหลังการตรวจสอบงบการเงินจากผู้สอบบัญชีที่ สตง. เห็นชอบแล้ว พบว่า มีคะแนนลดลง 0.0631 คะแนน โดยมีข้อสังเกตหรือประเด็นปัญหาที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2565 ของ กฟภ. สรุปได้ดังนี้

2.1.1 กฟภ. ควรดำเนินการรักษาฐานลูกค้ารายใหญ่และลูกค้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม โดยควรสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงอาจนำเสนอบริการที่เกี่ยวเนื่องที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายใหญ่ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงของระบบไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าจำนวนมากและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

2.1.2 กฟภ. ควรเร่งขับเคลื่อนธุรกิจใหม่หรือพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมพลังงานและรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอาจให้บริษัทในเครือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจรูปแบบใหม่ และกำหนดขอบเขตการดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือให้มีความชัดเจน รวมทั้งพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการรถยนต์ไฟฟ้า ทั้งแก่หน่วยงานและประชาชน เช่น การให้บริการ EV Fleet Card หรือการเชื่อมโยงการจ่ายเงิน EV Charger สาธารณะกับบิลค่าไฟบ้าน เป็นต้น

2.1.3 กฟภ. ควรกำหนดเป้าหมายของการนำเทคโนโลยีเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในทุกส่วนงานขององค์กรที่ชัดเจน เพื่อให้การเปลี่ยนแปลง (Transform) เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็ว (ภายในระยะเวลา 5 ปี) รวมถึงควรวางแผนอัตรากำลังและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Up – Skill, Re – Skill) ให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในองค์กร

2.2 ความเห็นเพิ่มเติมของ สคร. สรุปได้ดังนี้

จากสถานการณ์ราคาก๊าซธรรมชาติที่มีความผันผวนทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินของ กฟภ. ทั้งจากการดำเนินมาตรการลดค่าไฟฟ้าและการรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (Very Small Power Producer : VSPP) กฟภ. จึงควรติดตามสถานการณ์ดังกล่าวและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด รวมทั้งเร่งปรับแผนการดำเนินงานอย่างทันท่วงที ควบคู่ไปกับการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่ครบถ้วนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ที่ต้องการใช้ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ เป็นกลไกในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ และเพื่อให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจมีบทบาทและความรับผิดชอบ (Accountability) ในการติดตามและการนำผลการประเมินไปใช้ต่อไป จึงขอให้กรรมการรัฐวิสาหกิจทุกท่านลงนามรับทราบผลการประเมินตามแบบรายงานการรับทราบผลการประเมินตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน (ภายในวันที่ 13 ก.ค. 2566) และโปรดนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อสังเกตหรือประเด็นปัญหาที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจต่อ สคร. ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน (ภายในวันที่ 12 ส.ค. 2566)

ประธานกรรมการ กฟภ. มีบัญชา ลว. 15 มิ.ย. 2566 นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

3. <u>ประเด็นที่นำเสนอ</u>

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงานประจำปีบัญชี 2565 ของ กฟภ. (ภายหลังการตรวจสอบงบการเงินจากผู้สอบบัญชีที่ สตง. เห็นชอบ) ทั้งนี้ กฟภ. จะได้นำแบบรายงานการรับทราบผลประเมินฯ เสนอคณะกรรมการลงนาม ต่อไป

<u>มติที่ประชุม</u> รับทราบ

วาระที่ 7.2.3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) ประจำปี 2566 ไตรมาสที่ 1

ด้วย ผวก. ขอเสนอเรื่องมาเพื่อนำเรียนคณะกรรมการ กฟภ. ทราบ โดยเรื่องนี้เห็นควรต้องนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2566)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องเดิม

1.1 ในการประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 13/2565 เมื่อวันที่ 21 พ.ย. 2565 มีมติอนุมัติแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) ประกอบด้วย 46 โครงการ เป็นโครงการที่ดำเนินการในปี 2566 จำนวน 36 โครงการ

1.2 หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2566) ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ที่ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ และมีกลไกในการติดตามผลและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

2. การดำเนินการ

2.1 ประธานคณะทำงานด้านลูกค้าและการตลาดได้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) ประจำปี 2566 ไตรมาสที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้

1) แผนงาน/โครงการที่เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 34 โครงการ

ลำดับ	แผนงาน/โครงการ	ร้อยละของผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1
1.	โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (ICS) และระบบติดตามงานให้บริการ (Service Tracking)	46
2.	แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	25
3.	โครงการศึกษาแนวทางและพัฒนาระบบ Contact Center (Phase 5)	29
4.	โครงการ PEA Smart Plus (งานพัฒนา Application สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า) ระยะที่ 3 – 4	30
5.	โครงการพัฒนาช่องทางสื่อสารผ่านเว็บไซต์ (Website)	45
6.	โครงการ Contact Center Enhancement (Phase 4)	25
7.	โครงการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้าและเหนือกว่าคู่เทียบ	12.50
8.	โครงการพัฒนา Digital Customer Experience	32.75

ลำดับ	แผนงาน/โครงการ	ร้อยละของผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
9.	โครงการเชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Bill)	23
10.	โครงการ Public Relation Through Various Channels	65.93
11.	โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์องค์กร	20
12.	โครงการจัดระเบียบฐานข้อมูลลูกค้าขององค์กร	30
13.	โครงการ Customer Journey Design (การสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของลูกค้าและการพัฒนาแผนธุรกิจใหม่)	38.30
14.	แผนงานการศึกษาโครงสร้างฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อยอดการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร	36.50
15.	โครงการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ	33
16.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	34.50
17.	โครงการจัดหาระบบบริหารจัดการคิวและระบบประเมินความพึงพอใจ	25
18.	โครงการพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)	16
19.	แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ	25
20.	โครงการยกระดับ/ขยายผลการพัฒนาช่องทางธุรกรรมการเงินให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมลูกค้าและการดำเนินงานธุรกิจใหม่ขององค์กรรวมถึงรองรับการเปิดตลาดซื้อขายไฟฟ้าเสรี	20
21.	โครงการ End-to-End Customer Operation Process Redesign (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการตลอดการให้บริการลูกค้า)	40
22.	โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและบริการ	20
23.	โครงการสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	25.50
24.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	27.50
25.	โครงการ Digital Marketing & Sales Redesign for Key Accounts	15
26.	โครงการ Customer Relationship Management (CRM)	28.50
27.	โครงการติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	25
28.	โครงการการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Business Portfolio Implementation)	50.50

ลำดับ	แผนงาน/โครงการ	ร้อยละของผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1
29.	โครงการเพิ่มทักษะ พัฒนาศักยภาพ และเทคนิคการให้บริการธุรกิจเสริมที่เป็นเลิศกับพนักงานที่ให้บริการและทีมสนับสนุน (Supporting Team)	24
30.	โครงการ PEA New Biz App Improvement	25
31.	โครงการพัฒนาการบริการธุรกิจใหม่ติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้าและ PEA VOLTA Platform	39.35
32.	โครงการพัฒนาการบริการธุรกิจใหม่ PEA CARE & SERVICE	14
33.	โครงการพัฒนาการบริการธุรกิจใหม่ PEA Solar Hero (ระบบบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าจากระบบผลิตไฟฟ้าแสงอาทิตย์ : Solar Monitoring and Evaluation System)	21
34.	โครงการ New Business Pilot	20

2) แผนงาน/โครงการที่ไม่เป็นไปตามแผน จำนวน 2 โครงการ

โครงการ	ร้อยละของผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1	สาเหตุการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน
1. โครงการพัฒนาระบบให้บริการรับคำร้องผ่านเว็บไซต์ (e-Service)	16	อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำราคากลางงานจ้าง (ครั้งที่ 2) เนื่องจากราคาที่สืบมาครั้งแรกสูงกว่าความเป็นจริง ซึ่งคาดว่าจะจัดทำราคากลางแล้วเสร็จภายในเดือน เม.ย. 2566
2. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทาง PEA LINE Service	21	อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำราคากลาง เนื่องจากการขออนุมัติจัดทำขอบเขตงาน (TOR) ไม่เป็นไปตามแผน ทำให้จัดทำราคากลางล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งคาดว่าจะจัดทำราคากลางแล้วเสร็จภายในเดือน เม.ย. 2566

2.2 เพื่อให้การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2566) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรนำผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) ประจำปี 2566 ไตรมาสที่ 1 เสนอคณะกรรมการ กฟภ. ทราบ

ผวก. มีบัญชา ลว. 1 มิ.ย. 2566 ให้นำเสนอคณะกรรมการบริหารของ กฟภ. และคณะกรรมการ กฟภ. ทราบ

3. <u>ความเห็นของคณะอนุกรรมการ</u>

คณะกรรมการบริหารของ กฟภ. ได้พิจารณากลั่นกรองเรื่องดังกล่าวในการประชุมครั้งที่ 8/2566 เมื่อวันที่ 12 มิ.ย. 2566 มีมติรับทราบ นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

4. <u>ประเด็นที่นำเสนอ</u>

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564 – 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566) ประจำปี 2566 ไตรมาสที่ 1 ต่อไป

<u>มติที่ประชุม</u> รับทราบ

วาระที่ 7.2.5 รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2565 (ม.ค. – ธ.ค.) และร่างบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2566

ด้วย ผวก. ขอเสนอเรื่องมาเพื่อนำเรียนคณะกรรมการ กฟภ. ทราบ โดยเรื่องนี้เห็นควรต้องนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ตามเกณฑ์ประเมินผลบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ในเรื่องการดูแลติดตามผลการดำเนินงาน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ลว. 24 มี.ค. 2564 แจ้งวิธีและขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปี 2565 โดยกำหนดให้ส่งรายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปี 2565 ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นปีบัญชี และตามหนังสือ สคร. ลว. 24 พ.ค. 2565 แจ้งวิธีการและขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปี 2566 และตัวชี้วัดร่วม โดยกำหนดให้การจัดทำบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปี 2566 ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (รายสาขา) และ สคร. จัดส่งร่างบันทึกข้อตกลงฯ ให้รัฐวิสาหกิจลงนาม

2. การดำเนินการ

กองประเมินผลองค์กรและบริหารบริษัทในเครือ (กปอ.) ได้ติดตามการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ดังนี้

2.1 ผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2565 มีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 พ.ค. 2566)	**คะแนนที่ได้**
1. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (จำนวน 9 เกณฑ์วัด) (น้ำหนักร้อยละ 27) ● ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ ดีขึ้นมาก (คะแนน 5.00) ทุกเกณฑ์วัด	**5.0000**
2. ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (การเงิน/ไม่ใช่การเงิน) (จำนวน 7 เกณฑ์วัด) (น้ำหนักร้อยละ 33) ● ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ ดีขึ้นมาก (คะแนน 5.00) ทุกเกณฑ์วัด	**5.0000**
3. Core Business Enablers (น้ำหนักร้อยละ 40) ● ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ ดีขึ้น – ดีขึ้นมาก (คะแนน 4.01 – 4.99) = คะแนนประเมิน (ก่อนรวม Handicap) + Handicap* = 3.3442 + 0.7674* = 4.1116 * Handicap ปี 2565 = (คะแนน SEPA 2562 – คะแนน Baseline) x 40% = (4.5333 – 2.6149) x 0.4 = 0.7674	**4.1116**
คะแนนรวม	**4.6446**

2.2 การพิจารณาร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2566 จากการประชุมร่วมกันระหว่างคณะอนุกรรมการจัดทำบันทึกข้อตกลงและประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SubPAC) สาขาสื่อสารและพลังงาน ผู้แทน สคร. และที่ปรึกษาบริษัท บริดจ์ คอนซัลติ้ง จำกัด ในการประชุม Pre-Position Paper (PPP) เมื่อวันที่ 26 เม.ย. 2566 มีรายละเอียดดังนี้

สรุปตัวชี้วัดที่เปลี่ยนแปลงจากปีบัญชี 2565

1) ตัวชี้วัดปี 2565 ที่ไม่จัดทำเป็นตัวชี้วัดในปีบัญชี 2566 (จำนวน 2 ตัวชี้วัด)

- **การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์**
  - การพัฒนาระบบ National Energy Trading Platform (NETP) ร่วม 3 การไฟฟ้า
  - การดำเนินโครงการนำร่องมาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน (Energy Efficiency Resource Standards : EERS)

2) ตัวชี้วัดปี 2565 ที่ปรับเปลี่ยนรายละเอียด (จำนวน 4 ตัวชี้วัด)

- **การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์**
  - การยกระดับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC)
  - การนำร่องโครงการตอบสนองทางด้านโหลดของประเทศ ปี 2565 – 2566 (Demand Response Pilot Project)
  - การขยายขอบเขตการเชื่อมโยงข้อมูลและการพัฒนาแนวทางการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ตามแผนที่นำทางระบบจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การไฟฟ้าทั้ง 3 แห่ง
  - ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)

สรุปร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2566 หลังการประชุม PPP มีรายละเอียดดังนี้

ร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2566	น้ำหนัก (ร้อยละ)
1. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	
1.1 การยกระดับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการสำหรับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC	5
1.2 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	6
1.3 การพัฒนาระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายแอปพลิเคชันการจัดการสถานีอัดประจุไฟฟ้าเพื่อสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าของประเทศไทย (ตัวชี้วัดร่วม 3 การไฟฟ้า)	5

ร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2566	น้ำหนัก (ร้อยละ)
1.4 ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงพลังงาน	
1.4.1 การนำร่องโครงการการตอบสนองด้านโหลดของประเทศ ปี 2565-2566 (Demand Response Pilot Project) (ตัวชี้วัดร่วม 3 การไฟฟ้า)	0.5
1.4.2 การขยายขอบเขตการเชื่อมโยงข้อมูลและการพัฒนาแนวทางการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ตามแผนที่นำทางระบบจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การไฟฟ้าทั้ง 3 แห่ง ปี 2566 (ตัวชี้วัดร่วม 3 การไฟฟ้า)	0.5
1.5 ความสามารถในการบริหารแผนลงทุน	
1.5.1 ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี (ตัวชี้วัดร่วมทุกรัฐวิสาหกิจ)	2.5
1.5.2 ร้อยละของความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน (ตัวชี้วัดร่วมทุกรัฐวิสาหกิจ)	2.5
1.6 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) (ตัวชี้วัดร่วมทุกรัฐวิสาหกิจ)	5
2. ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (การเงิน/ไม่ใช่การเงิน)	
2.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)	5
2.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ใน 48 กฟฟ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด	4
2.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)	5
2.4 ดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ใน 48 กฟฟ. จุดรวมงาน (รวมสังกัด) ที่มีค่ามากที่สุด	4
2.5 การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (CPI-X)	5
2.6 ประสิทธิผลการลงทุน	5
2.7 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนบุคลากรของ กฟภ.	5

โดยผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัดได้พิจารณาร่างตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯ ดังกล่าวแล้ว มี 1 ตัวชี้วัดที่มีความเห็นไม่ตรงกัน ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2.7 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนบุคลากรของ กฟภ. ซึ่ง สคร. ได้เชิญผู้แทน กฟภ. เข้าร่วมประชุม (Position Paper : PP) เพื่อเจรจาร่างบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ร่วมกับ SubPAC และ สคร. ประจำปี 2566 ในวันที่ 7 มิ.ย. 2566

ผวก. มีบัญชา ลว. 1 มิ.ย. 2566 นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ทราบ
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

3. <u>ประเด็นที่นำเสนอ</u>

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2565 (ม.ค. – ธ.ค.) และร่างบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปี 2566 ต่อไป

<u>มติที่ประชุม</u> รับทราบ

วาระที่ 7.2.10 รายงานผลการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ครั้งที่ 3/2566 (รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของ กฟภ. (ระดับองค์กร) และรายงานผลการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) ของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2566)

ด้วย ผวก. ขอเสนอเรื่องมาเพื่อนำเรียนคณะกรรมการ กฟภ. ทราบ โดยเรื่องนี้เห็นควรต้องนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2566) และกฎบัตรคณกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. พ.ศ. 2565

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2566) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หัวข้อที่ 7.1 การจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ กำหนดให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส พร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่มีสาระสำคัญ และดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในให้ครบถ้วน

1.2 ตามกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. พ.ศ. 2565 กำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. มีหน้าที่กำกับดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยง การมอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน รวมทั้งให้มีการติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ.

2. การดำเนินการ

ในการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 10 พ.ค. 2566 ที่ประชุมได้พิจารณาเรื่องนำเสนอตามระเบียบวาระการประชุม ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ให้ความเห็นชอบและรับทราบเรื่องที่นำเสนอ โดยเห็นควรนำเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ. ดังนี้

2.1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

- ไม่มี

2.2 รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 18 ม.ค. 2566

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2566

2.3 <u>เรื่องสืบเนื่อง</u> จำนวน 1 เรื่อง ดังนี้

2.3.1 <u>รายงานผลความคืบหน้าการดำเนินการตามมติที่ประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ.</u> : ฝ่ายเลขานุการฯ ได้ติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติที่ประชุมของคณะกรรมการฯ ในประเด็นที่คณะกรรมการฯ ให้ความสนใจและมีความสำคัญต่อองค์กร จำนวน 1 เรื่อง คือ รายงานผลการเบิกจ่ายงบเงินลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติของศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง และโครงการปรับปรุงระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm System) อาคาร LED สำนักงานใหญ่

<u>มติที่ประชุม</u> 1) รับทราบ

2) หากเกิดปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้สายงานบริหารองค์กร (บก) รวบรวมปัญหาเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ทราบต่อไป

2.4 <u>เรื่องเพื่อพิจารณา</u> จำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

2.4.1 <u>การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. (รายคณะ) ไตรมาสที่ 1/2566</u> : คณะกรรมการฯ ได้ประเมินตนเอง (รายคณะ) มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 5 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) อยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพดีเยี่ยม

<u>มติที่ประชุม</u> เห็นชอบผลการประเมิน

2.4.2 <u>ขอความเห็นชอบกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. พ.ศ. 2566</u> : คณะกรรมการฯ เห็นชอบกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. พ.ศ. 2566 เพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2566) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร และแนวปฏิบัติที่ดีเหมาะสมและครอบคลุมทุกด้าน จึงเสนอคณะกรรมการ กฟภ. พิจารณาอนุมัติและเสนอประธานกรรมการ กฟภ. ลงนามในกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. พ.ศ. 2566 ต่อไป

<u>มติที่ประชุม</u> 1) เห็นชอบ

2) ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. พิจารณาอนุมัติและเสนอประธานกรรมการ กฟภ. ลงนามใน “กฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. พ.ศ. 2566” ต่อไป

2.4.3 <u>ขออนุมัติการทบทวนแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ประจำปี 2566</u> : คณะกรรมการฯ อนุมัติการทบทวนแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ประจำปี 2566 ประกอบด้วย กำหนดวันประชุมและระเบียบวาระคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. และแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ.

<u>มติที่ประชุม</u> อนุมัติ

2.4.4 ขอความเห็นชอบการทบทวนนโยบายบูรณาการ Governance Risk and Compliance (GRC) : คณะกรรมการฯ เห็นชอบ ให้ กฟภ. ยังคงใช้นโยบายบูรณาการ Governance Risk and Compliance (GRC) เดิม เนื่องจากเนื้อหาของนโยบายบูรณาการ GRC มีความครบถ้วนและสอดคล้องตามบริบทองค์กร หลักการ The Open Compliance and Ethics Group (OCEG) หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enables ของ สคร. และสภาวการณ์ปัจจุบัน จึงเห็นควรนำเสนอขออนุมัติในปี 2566 ยังคงใช้นโยบายบูรณาการ Governance Risk and Compliance (GRC) เดิมต่อไป

มติที่ประชุม เห็นชอบ

2.4.5 ขอความเห็นชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของ กฟภ. ประจำปี 2566 : คณะกรรมการฯ เห็นชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของ กฟภ. ประจำปี 2566 จึงเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติต่อไป

มติที่ประชุม 1) เห็นชอบ

- กรอบแนวทางแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ของ กฟภ. ประจำปี 2566 ตามมาตรฐาน ISO 22301 และ PEA BCMS
- ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ตามกรอบแนวทาง โดยดำเนินการให้สอดคล้องกับบริบทความเสี่ยงภัยคุกคามในแต่ละพื้นที่ภายในเดือน มิ.ย. 2566

2) ขอให้สายงานยุทธศาสตร์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปข้อมูลการซ้อมแผนฯ เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละเหตุการณ์รายงานให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ทราบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2.4.6 ขออนุมัติการทบทวนแผนการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กฟภ. (Compliance Management System Plan : CMS Plan) ตาม Compliance Roadmap ระยะที่ 3 (ปี 2566)

มติที่ประชุม อนุมัติ

2.5 เรื่องเพื่อทราบ จำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

2.5.1 รายงานสรุปการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2566 : ฝ่ายเลขานุการฯ ได้สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญของคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย 1) การประชุม 2) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 3) การรายงานความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงาน 4) การประเมินตนเอง (รายคณะ)

มติที่ประชุม รับทราบ

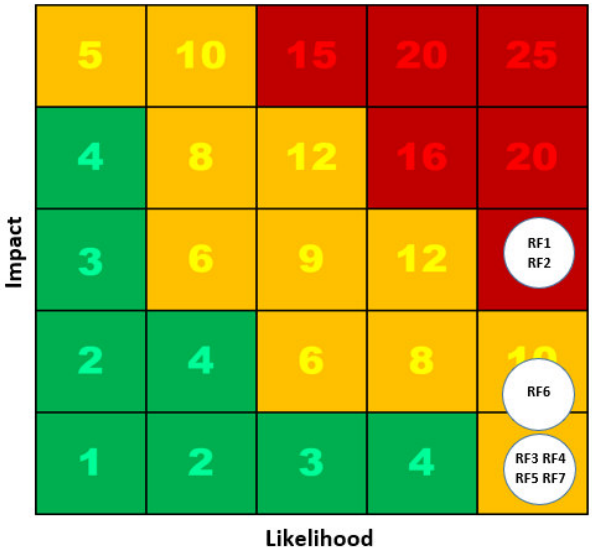
2.5.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร ไตรมาสที่ 1/2566 : คณะกรรมการฯ รับทราบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

ปัจจัยเสี่ยง	Key Risk Indicator (KRI)	สถานะ KRI	Risk Appetite (RA)	Risk Tolerance (RT)	ร้อยละความสำเร็จของแผนตอบสนองปัจจัยเสี่ยง (Risk Response)
RF1	1. ค่าความผูกพัน (Engagement Score) ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง	ประเมิน ณ สิ้นปี (ปัจจุบันดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษาและคณะกรรมการกำหนดราคากลางโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และภาพลักษณ์องค์กร ประจำปี 2566 เรียบร้อยแล้ว)	3.5075	3.4575	ร้อยละ 28.32
	2. ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)		4.4781	4.4281	
	3. ความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)	ประเมิน ณ สิ้นปี (ปัจจุบันอยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจ้างสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการของ กฟภ. ประจำปี 2566)	4.4489	4.3989	
RF2	1. ความสำเร็จการเพิ่มขึ้นของคะแนน (Score) โดยวัดผลจาก Smart Grid Index (SGI)	รายงานผล ณ สิ้นปี	เป็นไปตามค่าเป้าหมาย BSC องค์กร ระดับ 5	เป็นไปตามค่าเป้าหมาย BSC องค์กร ระดับ 4	ร้อยละ 26.50
	2. ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0.141	อยู่ระหว่างนำเสนอขออนุมัติค่าเป้าหมายและค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของค่าดัชนี SAIFI&SAIDI ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ ประจำปี 2566		
	3. ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ	7.530			
RF3	ความสำเร็จในการจัดทำแผนงานสำหรับการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า	ร้อยละ 21.00 (ดีกว่าเป้าหมาย)	ร้อยละ 10.00	ร้อยละ 9.00	ร้อยละ 24.01

ปัจจัยเสี่ยง	Key Risk Indicator (KRI)	สถานะ KRI	Risk Appetite (RA)	Risk Tolerance (RT)	ร้อยละความสำเร็จของแผนตอบสนองปัจจัยเสี่ยง (Risk Response)
RF4	1. ความสำเร็จของงานจ้างจัดหาและพัฒนา Big Data Platform เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความจำเป็น (Use Case)	ร้อยละ 21.00 (ดีกว่าเป้าหมาย)	ร้อยละ 15.00	ร้อยละ 14.25	ร้อยละ 37.94
	2. กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการยกระดับบุคลากรด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics)	ร้อยละ 36.50 (ดีกว่าเป้าหมาย)	ร้อยละ 15.00	ร้อยละ 14.00	
	3. ความสำเร็จด้านการศึกษาโครงสร้างของฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อยอดการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร	ร้อยละ 35.00 (เป็นไปตามเป้าหมาย)	ร้อยละ 35.00	ร้อยละ 32.00	
RF5	ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมการนำบริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET)	ร้อยละ 15.00 (เป็นไปตามเป้าหมาย)	ร้อยละ 15.00	ร้อยละ 10.00	ร้อยละ 26.27
RF6	การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (CPI-X)	5,015.45 ล้านบาท (อยู่ระหว่างเป้าหมาย)	5,000.00 ล้านบาท	5,019.00 ล้านบาท	ร้อยละ 27.98
RF7	1. ความสำเร็จในการขยายขอบเขตการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ISO27001	ร้อยละ 80.00 (ดีกว่าเป้าหมาย)	ร้อยละ 40.00	ร้อยละ 38.00	ร้อยละ 45.73
	2. ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมและการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Respond & Recovery)	ร้อยละ 8.00 (ดีกว่าเป้าหมาย)	ร้อยละ 5.00	ร้อยละ 4.75	

แผนภาพระดับความรุนแรง (Risk Map) ของปัจจัยเสี่ยงองค์กร ประจำปี 2566
สถานะ 7 ปัจจัยเสี่ยง ณ สิ้นไตรมาสที่ 1/2566 (สะสม ม.ค. – มี.ค. 2566)

ปัจจัยเสี่ยง	Risk Score
RF1 การสูญเสียลูกค้ารายสำคัญ	15
RF2 Smart Grid	15
RF3 ไฟฟ้าเสรี	5
RF4 ไม่สามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ กฟภ.	5
RF5 ทิศทางและนโยบายระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือขาดความชัดเจน	5
RF6 การรักษาสภาพคล่องทางการเงิน	9.06
RF7 Cyber Security	5



มติที่ประชุม รับทราบ

2.5.3 <u>รายงานผลการดำเนินงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS) ของ กฟภ. ประจำไตรมาสที่ 1/2566</u> : คณะกรรมการฯ รับทราบรายงานผลการดำเนินงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS) โดยมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

มติที่ประชุม 1) รับทราบ

2) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ให้คณะกรรมการฯ ทราบในการประชุมครั้งต่อไป

2.5.4 <u>รายงานผลการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) ของ กฟภ. ประจำไตรมาสที่ 1/2566</u> : คณะกรรมการฯ รับทราบรายงานผลการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) ของ กฟภ. โดยมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

มติที่ประชุม 1) รับทราบ

2) ให้ กฟภ. ทบทวนและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ในการปฏิบัติตามความเห็นชอบคณะรัฐมนตรี (ครม.) เรื่องแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

2.5.5 <u>รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของ กฟภ. (ระดับองค์กร) ประจำไตรมาสที่ 1/2566</u> : คณะกรรมการฯ รับทราบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของ กฟภ. (ระดับองค์กร) โดยมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

<u>มติที่ประชุม</u> 1) รับทราบ

2) ในประเด็นการจัดซื้ออิมิเตอร์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการสับเปลี่ยนทดแทนมิเตอร์จานหมุน ขอให้สายงานโลจิสติกส์และบริการองค์กร (สายงาน ล) และสายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (สายงาน ป) ให้ความสำคัญและเฝ้าระวังประเด็นความเสี่ยงในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด

2.5.6 <u>แนวทางการประเมินผลการควบคุมภายในของ กฟภ. ประจำปี 2566</u> : คณะกรรมการฯ รับทราบแนวทางการประเมินผลการควบคุมภายในของ กฟภ. ประจำปี 2566 และปัจจัยนำเข้าประกอบการประเมินผลการควบคุมภายในของ กฟภ. (ระดับองค์กร) 11 ปัจจัย

<u>มติที่ประชุม</u> รับทราบ

ผวก. มีบัญชา ลว. 29 พ.ค. 2566 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

3. <u>ประเด็นที่นำเสนอ</u>

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบรายงานผลการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กฟภ. ครั้งที่ 3/2566 (รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของ กฟภ. (ระดับองค์กร) และรายงานผลการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) ของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1/2566) ต่อไป

<u>มติที่ประชุม</u> รับทราบ