

มุมมอง	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์ระดับสายงานฯ	ค่าเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานสายงานฯ	แผนปฏิบัติการสายงานฯ ปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1)
1. Goal			- การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานของ สายงานฯ ส่วนกลาง - การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสายงานฯ ส่วนภูมิภาค	- แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนกลาง) - แผนการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ส่วนภูมิภาค)
Goal	-	-	2	2
2. Customer	SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ. (NEW) • กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ • กลุ่มพันธมิตร - ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ. (NEW) • กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ • กลุ่มพันธมิตร - คะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานภายในที่ได้รับบริการจากสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 (NEW)	- แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) (ทุกสายงาน) - แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) (ทุกสายงาน) - แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) (ทุกสายงาน) - แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) (ทุกสายงาน) - งานสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อผลงานของสายงานการไฟฟ้าภาค
		SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า (NEW) • ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 - ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ตามเป้าหมายที่	- แผนงานยกระดับความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า (รพภ.(๕ต)) - แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP (รพภ.(๕ต) รพภ.(ภ1-ภ4) รพภ.(บก) รพภ.(บ) รพภ.(ทส))

		SCM3 การรักษาสถาน ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง (NEW)	- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญที่มี ความเสี่ยง (NEW)	- แผนงานสร้างความสัมพันธ์ เพื่อรักษาสถานข้อมูลลูกค้า รายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (รพภ.(๕๓)) - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความ ต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (รพภ. (๕๓) รพภ.(๑1-๑4))"
Customer	1	3	6	9
3. Internal Process	SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มี ประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ และ ยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart grid) เพื่อเป็นผู้นำ ระบบไฟฟ้า ตอบสนองความ พึงพอใจแก่ลูกค้า และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	OM1 การเพิ่ม ประสิทธิภาพและความ น่าเชื่อถือของระบบ จำหน่ายอย่างต่อเนื่อง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4	OM1.1 แผนงานยกระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid) (รพภ.(๑) รพภ.(๖) รพภ.(๖๓) รพภ.(๑1-๑4))
			- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4	OM1.1 แผนงานยกระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid) (รพภ.(๑) รพภ.(๖) รพภ.(๖๓) รพภ.(๑1-๑4))
			- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบ จำหน่าย (Loss) ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4	OM1.2 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) (รพภ.(๑) รพภ.(๑1-๑4) รพภ.(๒))
			- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม ของสายงาน การไฟฟ้า ภาค 4	- แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับพื้นที่นิคม อุตสาหกรรม (รพภ.(๑) รพภ.(๖) รพภ.(๑1-๑4))
			- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม ของสายงานการ ไฟฟ้า ภาค 4	- แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับพื้นที่นิคม อุตสาหกรรม (รพภ.(๑) รพภ.(๖) รพภ.(๑1-๑4))
			- ความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าในนิคม อุตสาหกรรม (NEW)	- แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับพื้นที่นิคม อุตสาหกรรม (รพภ.(๑) รพภ.(๖) รพภ.(๑1-๑4))

		OM2 ยกระดับคุณภาพ	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ ของสายงาน	OM2.1 แผนงานยกระดับคุณภาพระบบไฟฟ้าแรงต่ำเพื่อ
			- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ ของสายงาน	OM2.2 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ (รพก.(ป) รพก.(ว) รพก.(ภ1-ภ4))
		OM3 การบูรณาการข้อมูลในการบริหารโครงข่ายและบริหารสินทรัพย์เพื่อเพิ่ม	- ร้อยละความสำเร็จของการมีฐานข้อมูลในการวางแผนจัดการสินทรัพย์ระยะยาวสินทรัพย์ภายในสถานีไฟฟ้า (NEW)	- แผนงานเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จำแนกรายการสินทรัพย์และบันทึกข้อมูล (รพก.(ป) รพก.(ภ1-ภ4))
			- สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective	- แผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (รพก.(ป) รพก.(ภ1-ภ4) รพก.(ว))
		OC4 สนับสนุนการให้ภาคประชาชนใช้ไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการปรับปรุงและจัดทำแนวทางปฏิบัติการเชื่อมต่อผู้ผลิตไฟฟ้า เพื่อลดขั้นตอน	- แผนการปรับปรุง/จัดทำแนวทางปฏิบัติการเชื่อมต่อผู้ผลิตไฟฟ้าเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน (รพก.(ว))
Internal Process	1	4	11	11
4. Learning & Growth	SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากล เพื่อสร้างความยั่งยืน	HCM2 พัฒนาระบบการเรียนรู้เสริมสร้าง และยกระดับสมรรถนะของ	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาทีมงานด้านการจัดการความรู้ (NEW)	
			- จำนวนองค์ความรู้ตามกระบวนการ - ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนา	- แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อเชื่อมโยงไป
			- จำนวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key and Support Processes) ที่มีการใช้องค์ความรู้ไปพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้การจัดการความรู้ไปสร้างความตระหนักรู้ด้านความเสี่ยง (NEW)	- แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน (ทุกสายงาน)
Learning & Growth	1	1	4	2
รวมทั้ง 4 มุมมอง	3	8	23	24