



รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2560



The Electric Utility of the Future

ก้าวไปพร้อมกัน...การไฟฟ้าแห่งอนาคต

PEEA

The Electric Utility of the Future

ก้าวไปพร้อมกัน...การไฟฟ้าแห่งอนาคต

4.0

Human Capital

บุคลากรที่พร้อมในยุคดิจิทัล

ขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีความพร้อมในยุคดิจิทัล

Service

บริการที่ดีเกินคาด

เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า
(Service Excellence : Beyond Customer Expectation)

Grid

ระบบไฟฟ้าทันสมัย

พัฒนาเพิ่มความมั่นคงของระบบเป็น Strong Grid และพัฒนาปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ทันสมัย รองรับ Smart Grid

ทุกก้าวของ กฟผ.

คือการเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์
ความสมบูรณ์แบบให้เกิดขึ้น
พัฒนาทุกตารางเมตรให้สว่างไสว
และสร้างเสถียรภาพ
ด้านพลังงานอย่างไม่มีสิ้นสุด
ภายใต้การพัฒนางานด้วยเทคโนโลยี
สู่การขับเคลื่อน 7 พลังสำคัญ คือ

Innovation

สร้างนวัตกรรมที่ดี

เสริมสร้างความรู้ และพัฒนานวัตกรรม
ที่สามารถขยายผลสร้างเครื่องมือ
หรืออุปกรณ์เชิงพาณิชย์ (PEA Brand)
เพื่อใช้งานทั้งองค์กร ทดแทน
หรือลดการจัดหาจากภายนอก

ICT

เน้นเทคโนโลยีมีคุณภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร
เพื่อรองรับการพัฒนาระบบ Smart Grid
และการจัดการภายในองค์กร
ที่รองรับอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง

Business Investment

พร้อมลงทุนอย่างคุ้มค่า

เพื่อเป็นเจ้าของโครงการหรือหุ้นส่วนโครงการ
และมุ่งสร้างธุรกิจใหม่ รองรับการพัฒนาเปลี่ยนแปลง
ของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

Asset Management

ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

มุ่งเน้นการจัดการสินทรัพย์ทั้งองค์กร
เริ่มตั้งแต่การจัดหา ได้มา การบำรุงรักษา
จวบจนเมื่อสิ้นอายุการใช้งาน

สารบัญ

สารจากผู้ว่าการ	04
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	06
วิสัยทัศน์ การกิจ ค่านิยม และความสามารถหลัก	09
รู้จักการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	10
ห่วงโซ่อุปทานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	15
การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า	16
แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	22
การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	28
โครงสร้างการบริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	32
การกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านการทุจริต	34
การบริหารจัดการความเสี่ยง และความท้าทายความยั่งยืน	43
การพัฒนาที่ยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ	46
ความพร้อมจ่ายและความน่าเชื่อถือของระบบไฟฟ้า	47
การจัดการด้านไฟฟ้า และประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า	53
การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการจำหน่ายไฟฟ้า	59





The Electric Utility of the Future

ก้าวไปพร้อมกัน...กับการไฟฟ้าแห่งอนาคต

67	การพัฒนาที่ยั่งยืนด้านสังคม
68	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
81	การให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ
104	การดูแลชุมชนรอบพื้นที่ระบบการส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้า และพื้นที่การดำเนินงาน
107	การดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม
109	การพัฒนาที่ยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
110	การก่อสร้างระบบไฟฟ้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
113	การบริหารจัดการผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมในอาคารสำนักงาน
118	การบริหารจัดการกากของเสีย และของเสียอันตราย
119	การใส่ใจดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
123	รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ
126	GRI Content Index
132	PEA SDGs Content Index

สารจากผู้นำการ [102-14]

ปี 2560 นับเป็นปีแห่งนวัตกรรมและการพัฒนาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งเน้นปรับปรุง การดำเนินงาน และพัฒนาองค์กรในหลายมิติ เพื่อมุ่งสู่การเป็นไฟฟ้าแห่งอนาคต (The Electric Utility of the Future) โดยมีปรัชญาในการดำเนินงานที่สำคัญคือ “มุ่งมั่นพัฒนาคน ส่งเสริมนวัตกรรม สร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ ก้าวไกลเทคโนโลยี มีบริการเป็นเลิศ เปิดเผยโปร่งใส ใส่ใจประชาชน” เพื่อนำองค์กรไปสู่ความยั่งยืน

กฟภ. ได้ผลักดันขับเคลื่อนองค์กรตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร และนโยบาย PEA 4.0 ที่ได้นำนวัตกรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจหลักขององค์กร โดยมีการเพิ่มแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ผลงาน ทั้งด้าน Product Innovation Process Innovation และ Business Model Innovation โดยในด้านการให้บริการ กฟภ. ได้จัดทำ Application ในการให้บริการแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์มือถือ “PEA Smart Plus” เพื่ออำนวยความสะดวกและแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ กฟภ. ยังมุ่งมั่นพัฒนาการสร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ด้านพลังงานทดแทน โดยให้บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ กฟภ. เป็นผู้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ Solar Rooftop เพื่อเพิ่มทางเลือกสำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าแบบครบวงจร และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) ควบคู่ไปกับการมุ่งเน้นการส่งเสริมการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอย่างเต็มที่เพื่อรองรับธุรกิจในอนาคต ตลอดจนมีการจัดการองค์ความรู้ให้รองรับการสร้างนวัตกรรมและการปฏิบัติงานหลักอย่างทั่วถึง

ในการกำกับดูแลองค์กร กฟภ. ดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาระบบกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปตามหลักสากล ตลอดจนการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และสนับสนุนการขยายผลให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ด้วยการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ทำให้ กฟภ. ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน คือ รางวัลดีเลิศด้านแผนงานยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ด้านความโปร่งใส : Transparency และด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน : Corruption-Free) และได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) เป็นอันดับที่ 1 ขององค์กรกลุ่มพลังงาน ซึ่งดีขึ้นกว่าทุกปีที่ผ่านมา

กฟภ. มุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยยกระดับการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการธุรกิจ (CSR-in-Process) พร้อมทั้งยึดถือแนวปฏิบัติของการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากลในการสร้างหลักการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดคุณค่าร่วม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

The Electric Utility of the Future
ก้าวไปพร้อมกัน...การไฟฟ้าแห่งอนาคต

“...พัฒนาคคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี
และก้าวสู่การเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจพลังงาน
อย่างต่อเนื่อง ส่งมอบคุณภาพชีวิตที่ดี
ให้แก่ประชาชน สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร...”

จากความสำเร็จและความสำเร็จของพนักงานทุกภาคส่วน
ที่ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้ กฟภ.
เป็นองค์กรชั้นนำที่มีผลงานโดดเด่น ได้รับรางวัลระดับประเทศ
อาทิ เช่น รางวัลการเปิดเผยข้อมูล
และความโปร่งใสดีเด่น
รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและ
สิ่งแวดล้อมดีเด่น รางวัลการรณรงค์ลด
สถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์
ระดับทอง รางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office)
ระดับดีเยี่ยม (G ทอง) รางวัลองค์กรดีเด่น
ด้านพลังงานไฟฟ้าเพื่อสังคม รางวัลรายงานความยั่งยืน
ดีเด่น เป็นต้น

กฟภ. ยังคงมุ่งมั่นที่จะเดินหน้าพัฒนาคคนด้วยนวัตกรรม
พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี และก้าวสู่การเป็นผู้นำในการดำเนิน
ธุรกิจพลังงานอย่างต่อเนื่อง ส่งมอบคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่
ประชาชน สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร และเดินหน้า
สู่เป้าหมายที่ท้าทายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ [102-48]

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ได้ถูกจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards และกลุ่มธุรกิจไฟฟ้า (Electric Utilities) ขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative : GRI) โดยระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องความยั่งยืน

ที่สำคัญ ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยวิเคราะห์และเชื่อมโยงการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี 2573 (Sustainable Development Goals : SDGs) เป็นไปตามหลักเกณฑ์และขอบเขตการรายงานดังนี้

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย [102-54]	อ้างอิงตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards : Core option
ช่วงเวลาของการรายงาน [102-50]	วันที่ 1 มกราคม 2560 - วันที่ 31 ธันวาคม 2560
รอบการรายงาน [102-52]	รายปี
ขอบเขตการรายงาน [102-45]	การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะหน่วยงานภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่รวมบริษัทในเครือ เนื่องจากข้อจำกัดของระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดความครบถ้วนสมบูรณ์ และชัดเจนของเนื้อหา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเตรียมการวางแผนการปรับปรุงระบบการรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนตามมาตรฐานการรายงานสากลของ GRI ต่อไป
การรับรองคุณภาพรายงาน [102-56]	คณะผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีบทบาทหน้าที่ในการติดตามและให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความสมบูรณ์ และครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งให้ความเห็นชอบและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ในอนาคตองค์กรมีแผนการดำเนินงานให้หน่วยงานภายนอก (Third Party) ทำการตรวจสอบรายงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของรายงานต่อไป
รายงานฉบับก่อนหน้า [102-51]	รายงานความยั่งยืนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2559

กระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงาน [102-46]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการประเมินหัวข้อเรื่องที่มีสาระสำคัญต่อความยั่งยืน (Materiality Assessment) ร่วมกับพิจารณาความคิดเห็น และคำแนะนำจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทบทวนการประเมินหัวข้อเรื่องที่มีสาระสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุหัวข้อเรื่องที่มีนัยสำคัญ (Identification)

โดยระบุหัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนขององค์กร โดยพิจารณาถึงขอบเขตผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อวิเคราะห์เรื่องที่เกี่ยวข้องบนหลักการที่สำคัญ คือ ความครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Inclusiveness) และบริบทความยั่งยืน (Sustainability Context) ซึ่งพิจารณาจากข้อมูลที่สำคัญ อาทิ ลักษณะและกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจขององค์กร ความเสี่ยงขององค์กร ตัวชี้วัดมาตรฐานการรายงานสากลของ GRI และแนวโน้มของโลกในลักษณะธุรกิจเดียวกัน และหัวข้อเรื่องสำคัญจากมุมมองและความคาดหวังที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนที่ 2 การจัดลำดับหัวข้อเรื่องที่มีนัยสำคัญ (Prioritization)

ดำเนินการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดเนื้อหา รายงาน ร่วมกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืน ซึ่งพิจารณาถึงระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Influence on Stakeholder Assessments and

Decisions) และระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมขององค์กร (Significance of The Organization's Economic, Environmental and Social Impacts)

ขั้นตอนที่ 3 การทวนสอบหัวข้อเรื่องที่มีนัยสำคัญ (Validation)

ดำเนินการทวนสอบความครบถ้วนของหัวข้อเรื่องที่มีนัยสำคัญ และนำเสนอหัวข้อเรื่องด้านความยั่งยืนที่ผ่านการทวนสอบแล้วต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาอนุมัติและยืนยันหัวข้อเรื่องด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญภายใต้ขอบเขตผลกระทบทั้งภายในและภายนอกองค์กรบนหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) และเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม และมิติด้านสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 4 การทบทวนหัวข้อเรื่องที่มีนัยสำคัญ (Review)

ทบทวนหัวข้อเรื่องสำคัญต่างๆ รายละเอียดเนื้อหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่ได้ระบุไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้า (อาทิ แบบสอบถามความคิดเห็น ท้ายเล่มรายงาน การเข้าร่วมการประเมินรางวัลรายงานความยั่งยืนซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย) เพื่อที่จะนำข้อเสนอและความคิดเห็นมาปรับปรุงรายงานความยั่งยืนในปีถัดไป

ทั้งนี้จากกระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงานข้างต้น สามารถสรุปผลลัพธ์การกำหนดเนื้อหาในรายงานในแต่ละหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ (Material Topics) ซึ่งครอบคลุมขอบเขตผลกระทบภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ได้ดังนี้

ช่องทางการติดต่อสำหรับสอบถามข้อมูล หรือมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ [102-53]

สามารถติดต่อได้ที่ ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อาคารสำนักงานใหญ่ เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ : 02-590-9916 โทรสาร : 02-590-9919



[102-47] [102-49] [103-1]

ผลการดำเนินงาน	หัวข้อเรื่องความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI	ขอบเขตของผลกระทบ	
		ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก
ด้านเศรษฐกิจ	ผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ	•	หน่วยงานกำกับดูแล
	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	•	ผู้ให้บริการ/ชุมชน และสังคม
ด้านสิ่งแวดล้อม	พลังงาน	•	ชุมชน และสังคม
	กากของเสีย และขยะอันตราย	•	
	การปฏิบัติตามกฎหมาย (สิ่งแวดล้อม)	•	
ด้านข้อปฏิบัติ ด้านแรงงาน	การจ้างงาน	•	-
	อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	•	-
	การฝึกอบรม และการให้ความรู้	•	-
ด้านสิทธิมนุษยชน	การไม่เลือกปฏิบัติ	•	ผู้ให้บริการ
ด้านสังคม	ชุมชนท้องถิ่น	•	ชุมชน และสังคม
	การต่อต้านทุจริต	•	ผู้ให้บริการ/หน่วยงานกำกับดูแล/คู่ความร่วมมือ/คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/ชุมชน และสังคม
ด้านความรับผิดชอบต่อ ในสิ่งแวดล้อม	สุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า	•	ผู้ใช้ไฟฟ้า
	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	•	ผู้ใช้ไฟฟ้า
	การให้ข้อมูลข่าวสาร	•	ผู้ให้บริการ/หน่วยงานกำกับดูแล/คู่ความร่วมมือ/คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/ชุมชนและสังคม
ด้านธุรกิจเฉพาะไฟฟ้า	ความพร้อมจ่าย และความน่าเชื่อถือของระบบไฟฟ้า	•	ผู้ให้บริการ/ชุมชน และสังคม
	ประสิทธิภาพของระบบ	•	ผู้ให้บริการ/ชุมชน และสังคม
	แผนงาน และการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน และภัยพิบัติ	•	ผู้ให้บริการ/ชุมชน และสังคม
	การวิจัย และพัฒนา	•	ผู้ให้บริการ
	การบริหารจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า	•	ผู้ให้บริการ/ชุมชน และสังคม
	การเข้าถึงของผู้ใช้ไฟฟ้า	•	ผู้ให้บริการ/ชุมชน และสังคม

หมายเหตุ : สัญลักษณ์ “•” หมายถึง หน่วยงานภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วิสัยทัศน์ การกิจ ค่านิยม และความสามารถหลัก

วิสัยทัศน์ (Vision)

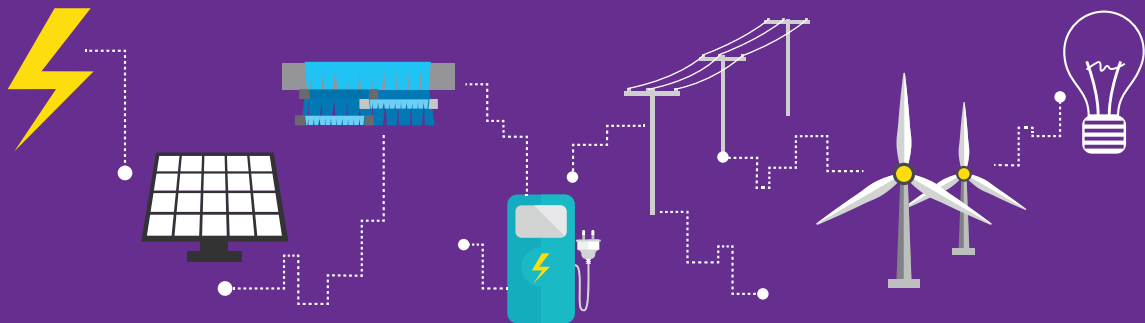
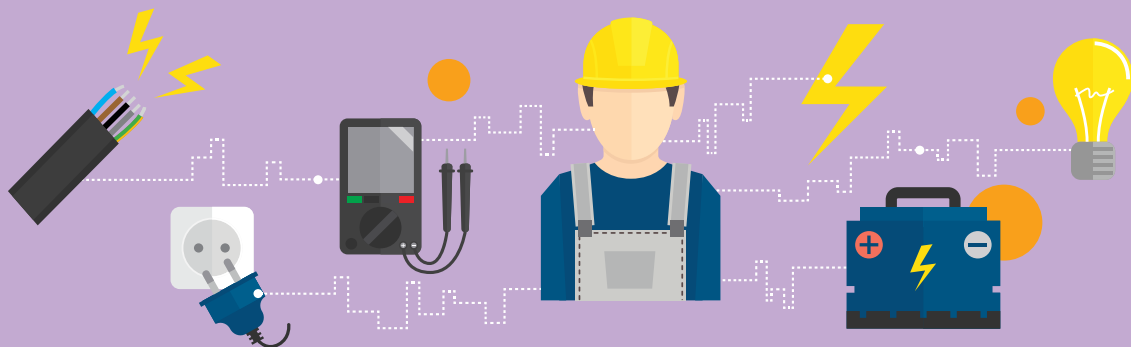
“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน”

การกิจ (Mission)

“จัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม”

ค่านิยม (Core Value) (102-16)

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”



ความสามารถหลัก (Core Competency)

- บริหารจัดการ และบริการระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีความครอบคลุม มีประสิทธิภาพมั่นคงปลอดภัย เชื่อถือได้
- การให้บริการระบบไฟฟ้าที่ครบวงจรอย่างมีมาตรฐาน และความน่าเชื่อถือ

ความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคต

- ความสามารถในการดำเนินงาน และทักษะของบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอนาคต

รู้จักการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งเป็น “องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 โดยมีทุนเริ่มแรกตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท และมีการไฟฟ้าอยู่ในการกำกับดูแลจำนวน 117 แห่ง จนกระทั่งวันที่ 28 กันยายน 2503 จึงได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 เป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” หรือ กฟภ. โดยได้รับช่วงต่อภารกิจขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการให้เกิดความต่อเนื่อง เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนขนาดใหญ่ และตอบสนองต่อความต้องการไฟฟ้าของประชาชน ซึ่งในขณะนั้นสามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ทำให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ประมาณ 1 ล้านคนจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 23 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ของประชากรทั้งหมด

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถือเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินธุรกิจหลักในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจสนับสนุน ครอบคลุม 7 ประเภทงาน ได้แก่ งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า งานประเภทเช่างานซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานตรวจสอบ ทดสอบและวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า งานฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร งานที่ปรึกษาและออกแบบระบบไฟฟ้า และงานอื่นๆ ถือเป็นผู้นำให้บริการพลังงานไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีโครงข่ายการส่งกระจายและจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ครอบคลุม 74 จังหวัด หรือ ร้อยละ 99.99 ของพื้นที่ในประเทศไทย ปริมาณไฟฟ้าสูงสุดที่จำหน่ายได้ 132,401 ล้านหน่วยต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 19,360,779 ราย สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 มีจำนวนพนักงาน 29,835 คน และลูกจ้าง 5,826 คน [102-1] [102-2] [102-3] [102-5] [102-7]

โครงสร้างผู้ใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปี 2560 [102-6]



ข้อมูลองค์กรสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

จำนวนบุคลากรจำแนกตามประเภทการจ้าง [102-8]

ปี	เพศ	พนักงาน	ลูกจ้าง
2558	ชาย	21,969	3,676
	หญิง	7,433	1,958
2559	ชาย	22,309	3,809
	หญิง	7,799	1,957
2560	ชาย	22,002	3,881
	หญิง	7,833	1,945

หมายเหตุ : พนักงาน หมายถึง (1) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ รองผู้ว่าการฯ, ผู้ช่วยผู้ว่าการฯ/ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต/ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน/ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย/ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ, ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้จัดการประจำการไฟฟ้าเขต/ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1, รองผู้อำนวยการฝ่าย, ผู้อำนวยการกอง, ผู้อำนวยการศูนย์, ผู้อำนวยการโรงเรียนช่าง กฟภ., ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 2-3 และตำแหน่งเทียบเท่า, รอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง, รอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์, รอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนช่าง กฟภ., รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1-2, ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา, ผู้ช่วยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 3, หัวหน้าแผนก, ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย, ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก (2) กลุ่มเชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญระดับ 12-13, นักวิชาการระดับ 9-11, ผู้ชำนาญการระดับ 9, นักวิชาการระดับ 7-8, ผู้ชำนาญการระดับ 8 พนักงานวิชาชีพระดับ 7 และ (3) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ได้แก่ นักวิชาการ/พนักงานวิชาชีพระดับ 4-6, พนักงานวิชาชีพระดับ 2-3

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน ผู้ซึ่งตกลงทำงานให้แก่รายจ้าง เพื่อรับค่าจ้างเป็นรายเดือน ซึ่งจ้างตามแผนอัตราค่าจ้างรวมถึงจ้างประจำสำนักผู้ว่าการ, สำนักรองผู้ว่าการ และสำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ เช่น พนักงานขับรถยนต์ แม่บ้าน เป็นต้น

จำนวนบุคลากรจำแนกตามพื้นที่ [102-8]

พื้นที่	กลุ่มพนักงาน			กลุ่มลูกจ้าง		
	2558	2559	2560	2558	2559	2560
สำนักงานใหญ่	4,002	4,137	4,105	250	248	249
ภาคเหนือ	6,052	6,099	6,023	1,197	1,211	1,169
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	6,774	6,980	6,912	1,346	1,350	1,440
ภาคกลาง	7,094	7,268	7,196	1,635	1,723	1,704
ภาคใต้	5,480	5,624	5,599	1,206	1,234	1,264

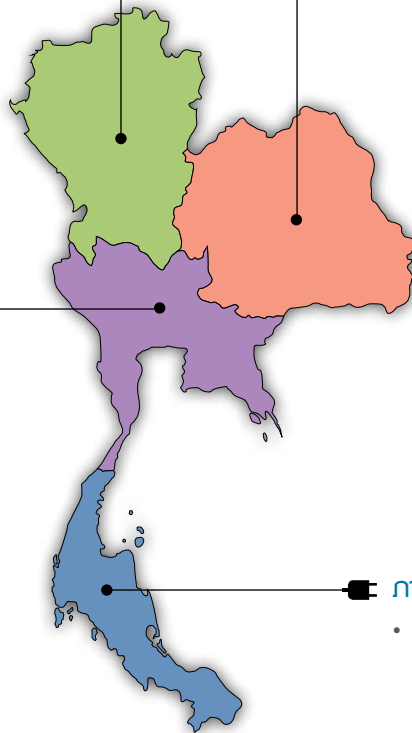
จำนวนสำนักงานบริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [102-4] [102-6] [102-7] [102-10]

ภาคเหนือ

- สำนักงาน กฟข. 3 แห่ง
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จ.เชียงใหม่ (กฟน.1)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จ.พิษณุโลก (กฟน.2)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จ.ลพบุรี (กฟน.3)
- สำนักงาน กฟภ. จังหวัด/อำเภอ 40 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขา 88 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขาย่อย 120 แห่ง
- ศูนย์บริการ 18 แห่ง
- โรงไฟฟ้าขนาดเล็ก 14 แห่ง
- สถานีไฟฟ้า 112 แห่ง
- คลังพัสดุ 31 แห่ง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- สำนักงาน กฟข. 3 แห่ง
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จ.อุดรธานี (กฟฉ.1)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จ.อุบลราชธานี (กฟฉ.2)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จ.นครราชสีมา (กฟฉ.3)
- สำนักงาน กฟภ. จังหวัด/อำเภอ 43 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขา 86 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขาย่อย 182 แห่ง
- ศูนย์บริการ 21 แห่ง
- โรงไฟฟ้าขนาดเล็ก 4 แห่ง
- สถานีไฟฟ้า 108 แห่ง
- คลังพัสดุ 34 แห่ง



ภาคกลาง

- สำนักงานใหญ่ 1 แห่ง
- สำนักงาน กฟข. 3 แห่ง
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จ.พระนครศรีอยุธยา (กฟก.1)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จ.ชลบุรี (กฟก.2)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จ.นครปฐม (กฟก.3)
- สำนักงาน กฟภ. จังหวัด/อำเภอ 62 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขา 53 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขาย่อย 62 แห่ง
- ศูนย์บริการ 29 แห่ง
- โรงไฟฟ้าขนาดเล็ก 12 แห่ง
- สถานีไฟฟ้า 244 แห่ง
- คลังพัสดุ 32 แห่ง

ภาคใต้

- สำนักงาน กฟข. 3 แห่ง
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จ.เพชรบุรี (กฟต.1)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จ.นครศรีธรรมราช (กฟต.2)
 - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จ.ยะลา (กฟต.3)
- สำนักงาน กฟภ. จังหวัด/อำเภอ 41 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขา 62 แห่ง
- สำนักงาน กฟภ. สาขาย่อย 94 แห่ง
- ศูนย์บริการ 22 แห่ง
- โรงไฟฟ้าขนาดเล็ก 15 แห่ง
- สถานีไฟฟ้า 100 แห่ง
- คลังพัสดุ 29 แห่ง

บริษัทในเครือ [102-45]

บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (PEA ENCOM)

จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2552 เพื่อดำเนินธุรกิจลงทุนด้านพลังงานไฟฟ้า

ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการจัดฟิวกอบรมด้านระบบไฟฟ้าแก่ภาครัฐ และภาคเอกชน

โดยจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2552

โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด มีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 100 ล้านบาท

และปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 782.28 ล้านบาท



กฎบัตร หลักการ ความริเริ่มและการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร [102-12] [102-13]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินกิจการตามข้อกำหนดพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542 และปฏิบัติตามกรอบ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และยังได้นำกฎบัตร หลักการ ความริเริ่ม ทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับทั้งต่อองค์กร และสังคมไปพร้อมๆ กัน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ การพัฒนาองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนตามบริบทสากล เช่น การร่วมบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (The Sustainable Development Goals: SDGs) การจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทางขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) การนำกลุ่มดัชนีความยั่งยืน (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) และมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 มาพัฒนาแผนแม่บท

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การมุ่งเน้นในการพัฒนา และส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมุ่งสู่มาตรฐานขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ระบบควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System (ISMS) การพัฒนาระบบบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management System: BCMS) ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO22301 การร่วมลงนามแนวร่วมปฏิบัติของภาครัฐ (Thailand's Public Sector Collective Action Coalition Against Corruption: PCAC) ในการต่อต้านการรับสินบนทุกรูปแบบ ฯลฯ



การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ [102-7] [201-1]

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกร่างขึ้นและกระจายออกไป (Direct Economic Value Generated and Distributed)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)			
• รายได้ (Revenues)	465,754.73	456,707.78	463,747.42
(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)			
• ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	418,621.59	403,130.90	408,119.81
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	22,440.93	24,361.62	24,662.89
• เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)	3,313.29	3,087.61	3,056.45
• เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	13,636.00	13,039.00	13,857.00
• การลงทุนในชุมชน (Community Investment)	278.77	234.79	294.54
(1)-(2) มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)	7,464.14	12,853.86	13,756.72

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีรายได้รวมในปี 2560 จำนวน 463,747.42 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2559 จำนวน 7,039.64 ล้านบาท และมีการกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรงในปี 2560 จำนวน 449,990.69 ล้านบาท โดยมีต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจำนวน 4,988.91 ล้านบาท มีค่าจ้างและสวัสดิการให้แก่พนักงานและผู้บริหารเพิ่มขึ้น จำนวน 301.27 ล้านบาท มีเงินชำระแก่เจ้าของเงินทุนลดลงจำนวน 31.16 ล้านบาท มีเงินที่ชำระแก่รัฐหรือเงินรายได้แผ่นดินนำส่งกระทรวงการคลังเพิ่มขึ้นจำนวน 818 ล้านบาท มีการลงทุนในชุมชน อาทิ ค่าใช้จ่ายเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม สาธารณประโยชน์ และการกุศลต่างๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 59.75 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2559

ห่วงโซ่อุปทานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [102-9]



การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า [102-9]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยไม่เพียงแค่นำถึงการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ (Quality) เพียงพอ (Adequate) และส่งมอบไปยังลูกค้าตรงตามเวลา (On time) แต่ยังให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการจัดหาที่มีความโปร่งใสเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ การสื่อสารข้อมูลอย่างทั่วถึง และมีช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก

นอกจากนี้ยังตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์ความรู้ทักษะการบริหารจัดการ เช่น การพัฒนาความร่วมมือเพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด การพัฒนา

องค์ความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเกิดจากความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกันตลอดห่วงโซ่คุณค่า

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในห่วงโซ่คุณค่า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ โดยมีแนวทางบริหารจัดการในภาพรวมเหมือนกัน แต่มีรายละเอียดที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของกิจกรรมการดำเนินงานของแต่ละกลุ่ม

บทบาทที่เกี่ยวข้องกับองค์กร	ผู้ส่งมอบ (พลังงานไฟฟ้า)	ผู้ส่งมอบ (อุปกรณ์)	คู่ค้า	คู่ความร่วมมือ
	- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) - ผู้ผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียนขนาดเล็กมาก (VSPP) - กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) - การผลิตไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคา (Solar PV Rooftop)	ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มิเตอร์ เป็นต้น	- ผู้รับเหมาก่อสร้างสถานียไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า - บริษัทผู้ให้บริการภายนอกด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ - บริษัทจัดหาแรงงาน - ตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ - Call Center - ผู้รับเหมางานบริการด้านมิเตอร์ - ผู้รับเหมาดัดต้นไม้	- ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า - ตัวแทนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร - ตัวแทนหักผ่านบัญชีบัตรเครดิต
บทบาทในระบบงานกระบวนการผลิต	- จำหน่ายไฟฟ้าในระบบ 115 กิโลโวลต์ และ 22-33 กิโลโวลต์ - จำหน่ายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่เกิน 10 เมกะวัตต์ - จำหน่ายไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานทดแทน - จำหน่ายไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานแสงอาทิตย์	จำหน่ายอุปกรณ์ตามที่ทำสัญญากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	- ก่อสร้างสถานียไฟฟ้าและระบบไฟฟ้าให้ได้เป้าหมายตามแผนงาน - พัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตรวจสอบ บำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ - จัดหาแรงงานให้เพียงพอต่อการกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าพร้อมแจ้งหนี้ - รับแจ้งเหตุ ให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน 24 ชม. - ติดตั้ง ตัด และต่อกลับมิเตอร์ - ตัดต้นไม้ตามแผนงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด	เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า
บทบาทในการสร้างนวัตกรรม	ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพียงพอ	รองรับการขยายระบบไฟฟ้าให้เพียงพอ ทั่วถึง ปลอดภัย	รักษาคุณภาพระบบไฟฟ้า	เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า

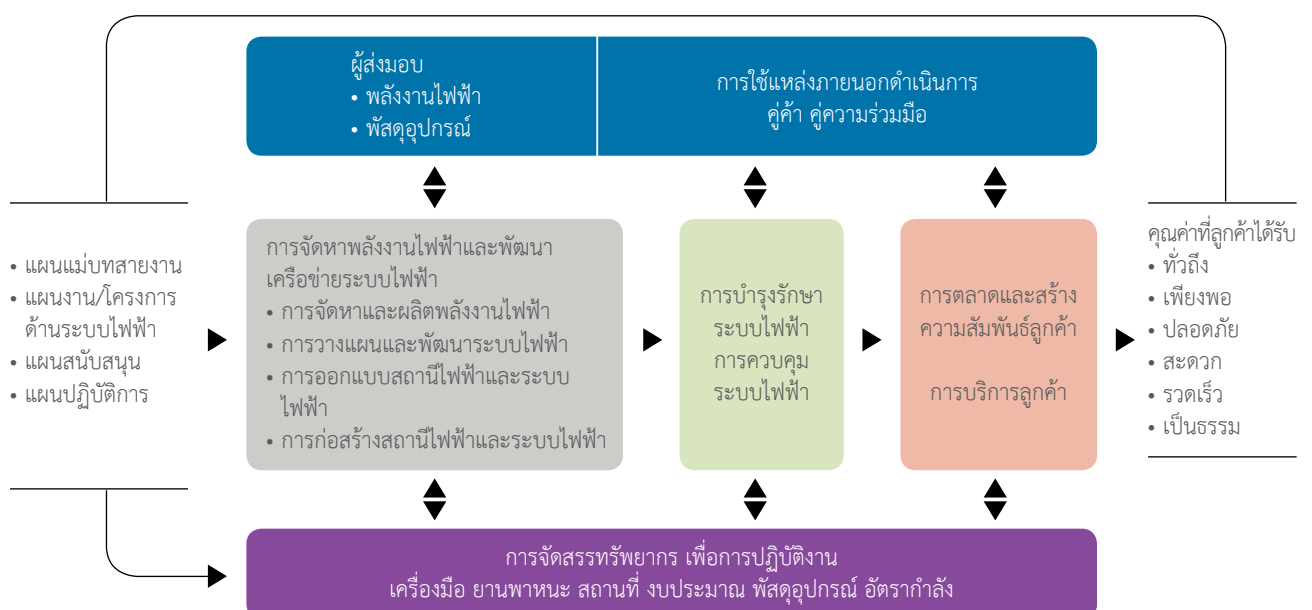
บทบาทที่เกี่ยวข้องกับองค์กร	ผู้ส่งมอบ (พลังงานไฟฟ้า)	ผู้ส่งมอบ (อุปกรณ์)	ลูกค้า	คู่ความร่วมมือ
	- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) - ผู้ผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียนขนาดเล็กมาก (VSPP) - กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) - การผลิตไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคา (Solar PV Rooftop)	ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มิเตอร์ เป็นต้น	- ผู้รับเหมาก่อสร้างสถานียไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า - บริษัทผู้ให้บริการภายนอกด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ - บริษัทจัดหาแรงงาน - ตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ - Call Center - ผู้รับเหมางานบริการด้านมิเตอร์ - ผู้รับเหมาตัดต้นไม้	- ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า - ตัวแทนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร - ตัวแทนหักผ่านบัญชีบัตรเครดิต
		สนับสนุนการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	- สนับสนุน/เพิ่มกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า - เพิ่มประสิทธิภาพการสนับสนุนลูกค้า - เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ	

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน [102-9]

ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการทบทวนการบริหารห่วงโซ่อุปทานโดยได้มีการจัดประชุมสัมมนาร่วมกันทุกสายงานระหว่างวันที่ 24-25 กรกฎาคม 2560 เพื่อทบทวนระบบงานโดยรวมและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้การ

บริหารห่วงโซ่อุปทานมีระบบและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการปรับโครงสร้างกองคลังพัสดุและคลังพัสดุภาค เป็นกองบริหารและจัดการคลังพัสดุ 1-4 และยกเลิกโครงสร้างคลังพัสดุหลักและคลังพัสดุบริการ เป็นแผนกคลังพัสดุ กพฟ. ชั้น 1-3 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการขนส่ง และความเร็วในการให้บริการ

กระบวนการการเรียนรู้ลูกค้าและวางแผน เพื่อตอบสนองลูกค้า



การบริหารจัดการผู้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Management)



ในการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการภายใต้กฎหมายหรือระเบียบต่างๆ อาทิ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หรือมติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2560 มีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กระบวนการจัดหา

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำวิธีการขึ้นทะเบียนผู้ขาย (Vendor List) มาใช้เป็นมาตรการหนึ่งในการช่วยลดระยะเวลาการดำเนินการในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง และเป็นเครื่องมือช่วยยกระดับ และรักษาคุณภาพสินค้าให้ผู้ส่งมอบต้องมีการพัฒนาปรับปรุงสินค้าให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยการขึ้นทะเบียนผู้ขาย (Vendor List) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการจดทะเบียนรายชื่อผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และผลิตภัณฑ์

พ.ศ. 2555 ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง การรับจดทะเบียนรายชื่อผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และผลิตภัณฑ์ การตรวจติดตามคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการเพิกถอนออกจากทะเบียนรายชื่อผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และผลิตภัณฑ์

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและกระบวนการกำกับ

- ในการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ขายทุกรายอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง โดยกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างทุกคนยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน โดยในปี 2560 พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรม/สื่อสารข้อมูลแนวปฏิบัติ และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีการสื่อสารตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
- มีการสื่อสารแนวปฏิบัติให้ ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ รับทราบและปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีโดยในปี 2560 ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ ได้รับการฝึกอบรม/สื่อสารข้อมูลแนวปฏิบัติเป็นประจำทุกครั้งที่ร่วมงาน

- มีการจัดทำคู่มือวิธีการประเมินคุณค่าของสายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ เพื่อใช้ประเมินผู้รับจ้างก่อสร้างสถานไฟฟ้า
- มีการกำหนดให้ผู้ส่งมอบอุปกรณ์สถานีย ต้องจัดทำหัตถ์สารโค้ดที่อุปกรณ์ เพื่อใช้เป็นรหัสอ้างอิงในทุกกระบวนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเพื่อให้การจัดการพัสดุสอดคล้องกับแนวทางบริหารจัดการสินทรัพย์ (Asset Management)
- มีการกำหนดขั้นตอนการทดสอบพัสดุที่ส่งมอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพัสดุนั้นมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อตรวจสอบว่าการส่งมอบพัสดุนั้นครบถ้วน ถูกต้องตามสัญญา
- มีการติดตามคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับจากผู้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ ทุกราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100

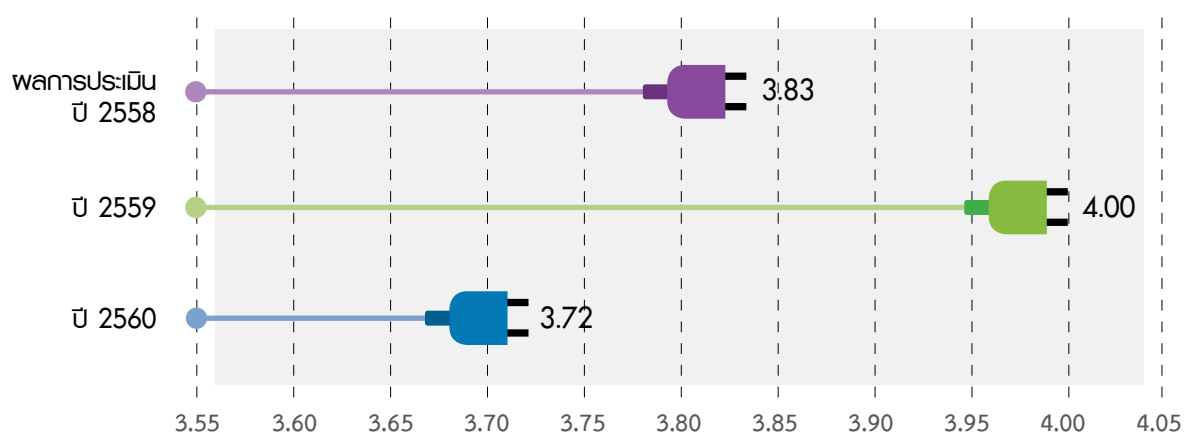
กระบวนการประเมินผล

- มีการปรับปรุงและเพิ่มตัววัดประสิทธิผลของกระบวนการบริหารห่วงโซ่อุปทานส่วนการจัดการพลังงานไฟฟ้า และส่วนของด้านการจัดการพัสดุ
- มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านการประชุมร่วมกัน เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและกระบวนการดำเนินงานให้สามารถส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง และสามารถนำมาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือในครั้งต่อไป

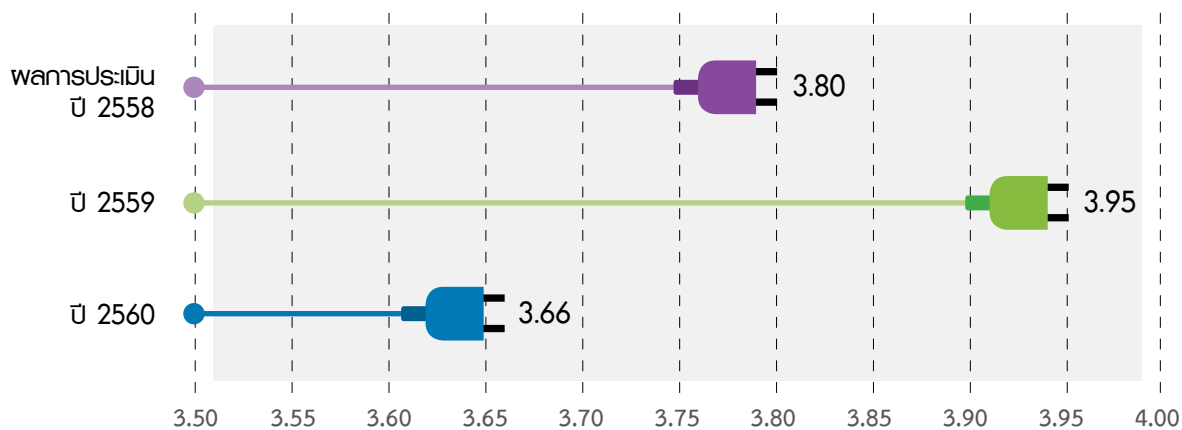
- การสำรวจความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2560 เป็นโครงการระยะแรกที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาควางแผนที่จะขยายขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในระยะต่อไป

ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม 2560 โดยจากการสำรวจข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2560 ผู้ขาย/ผู้รับจ้างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.77) และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย (1) การเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างรายโครงการบนเว็บไซต์ และสื่ออื่นๆ (2) การเข้าถึงข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (3) การมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (4) คุณภาพและความเป็นธรรมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (5) การตอบสนองข้อเสนอแนะ/คำแนะนำในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (6) ความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม และ (7) การจัดการเรื่องข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้างพบว่าผู้ขาย/ผู้รับจ้างของ กฟภ. มีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.49-4.01 จากระดับคะแนนเต็ม 5) โดยมีรายละเอียดดังนี้

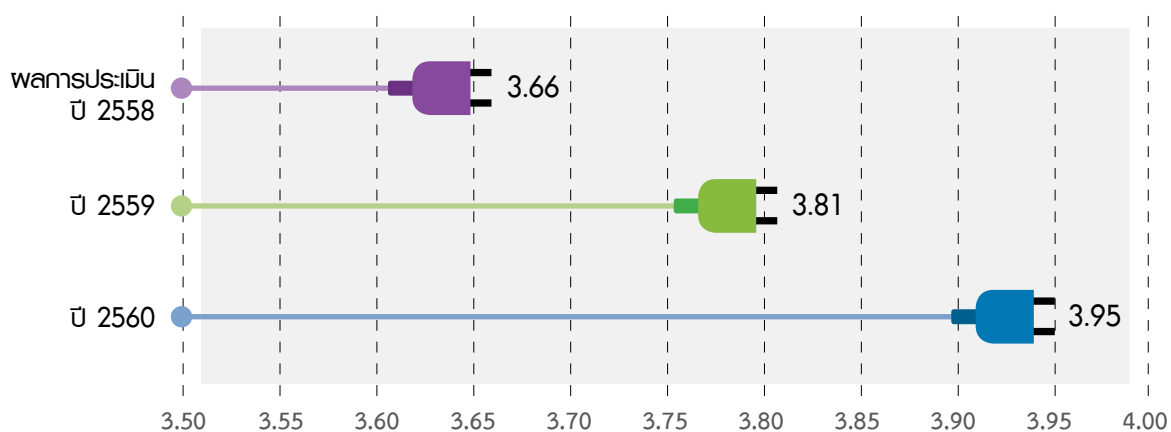
ด้านการเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างรายโครงการ (บนเว็บไซต์ และสื่ออื่นๆ)



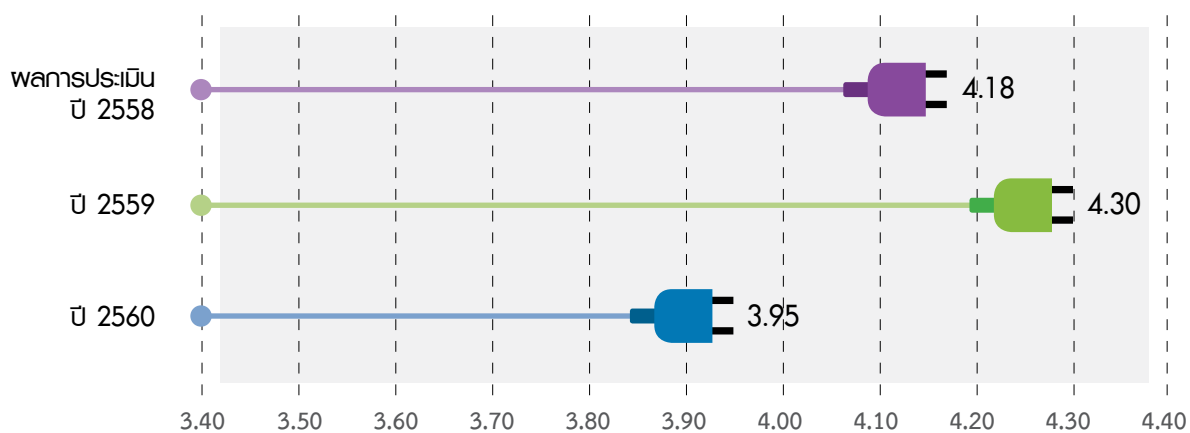
ด้านการเข้าถึงข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง



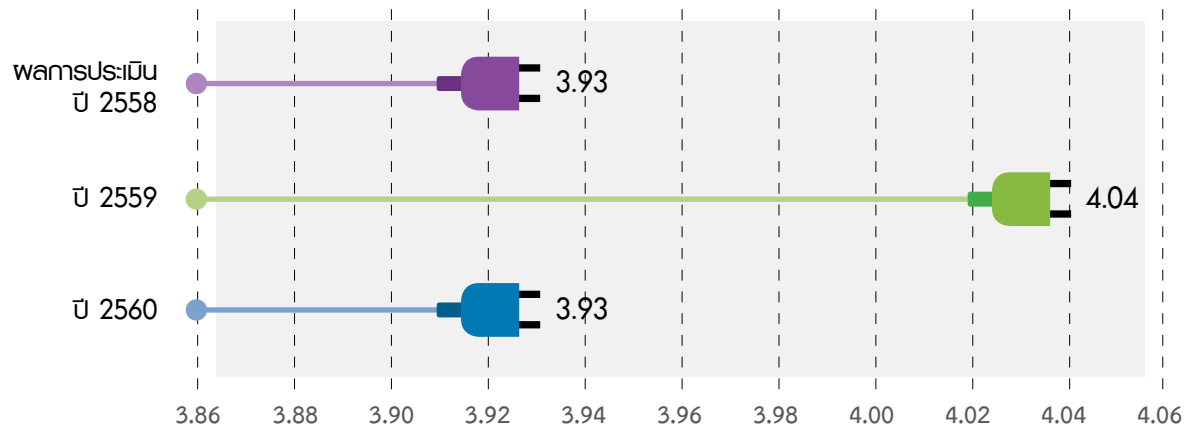
ด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



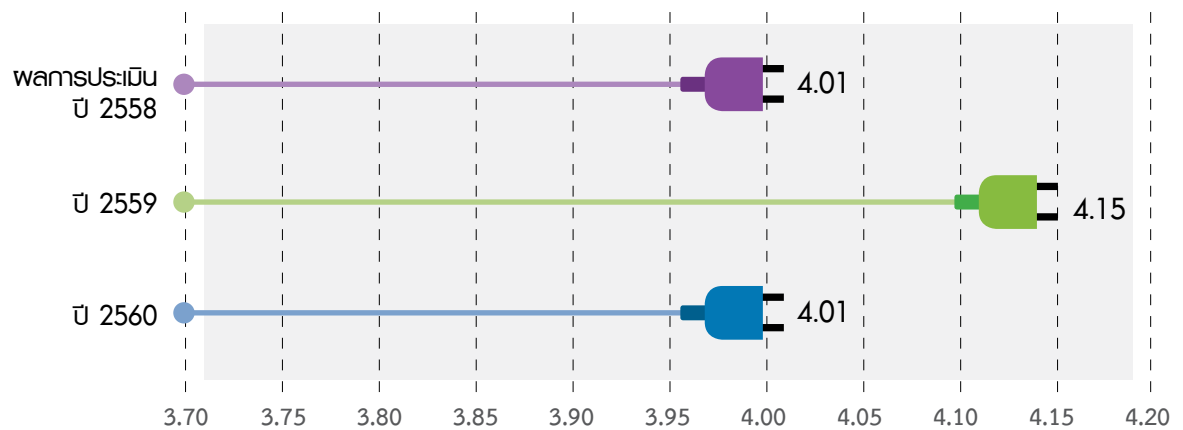
ด้านคุณภาพ และความเป็นธรรมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



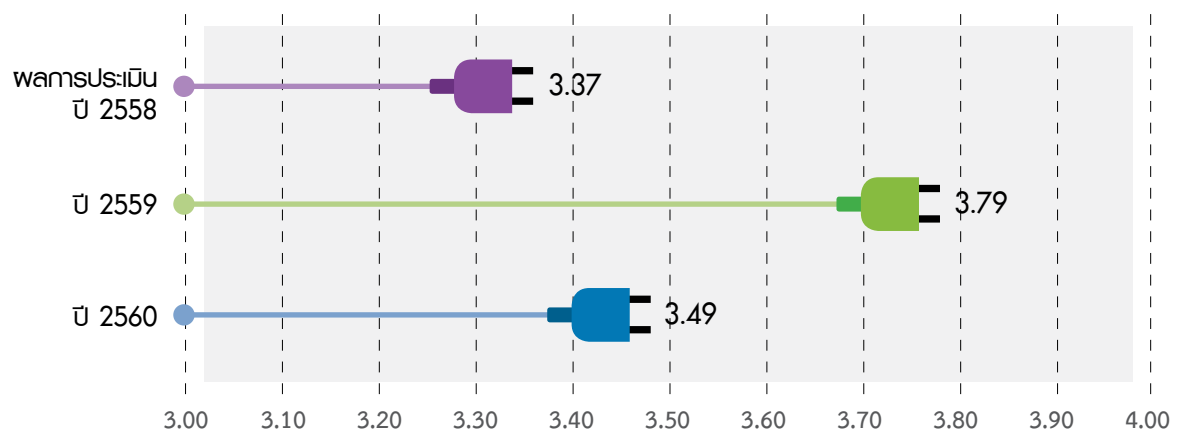
ด้านการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ



ด้านความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม



ด้านการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทบทวนแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 และจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) ที่เป็นการมองภาพรวมองค์กรในระยะยาว 10 ปี โดยในระยะ 3-5 ปีแรก ทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์จะเน้นการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยครอบคลุมทุกด้านที่สำคัญ ได้แก่ ระบบจำหน่ายไฟฟ้า กระบวนการให้บริการลูกค้า รวมถึงระบบสนับสนุนอื่น เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นต้น และมี Business Model ที่เอื้อต่อโอกาสในการพัฒนารูปแบบที่เกี่ยวข้องในอนาคต ทั้งนี้ในช่วงระยะเวลา 5-10 ปี ข้างหน้า องค์กรจะมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้านไฟฟ้าอย่างครบวงจร เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในภูมิภาค ซึ่งการจัดทำแผนฯ ครั้งนี้ได้มีการปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจุบันภายในและปัจจุบันภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [103-1]

โดยกรอบแนวทาง และทิศทางของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในปีปัจจุบันจนถึงปี 2566 จะประกอบด้วย 15 ยุทธศาสตร์ เพื่อผลักดันให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ได้เป็นอันดับแรกและก้าวไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์เป็นลำดับต่อไป โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้ [103-2] [103-3]

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน
มุ่งเน้นในการวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยขับเคลื่อน เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและการนำปัจจัยขับเคลื่อนดังกล่าว มากำหนดเป็นแผนงานสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การบรรลุเป้าหมายใน 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ (Economic) ตอบสนองนโยบายภาครัฐ มุ่งเน้นยุทธศาสตร์ด้านพลังงานเพื่อรองรับการเติบโตของประเทศ ในขณะที่องค์กรคงไว้ซึ่งความสามารถในการสร้างกำไร (Economic Wealth) มิติสังคม (Social) สร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทำให้ผู้คนที่เกี่ยวข้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความสุข (Social Well-Being) มิติสิ่งแวดล้อม (Environment) ใส่ใจและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม (Environmental Wellness) และให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และมุ่งสู่มาตรฐานสากลของ OECD Principles ภายในปี 2563 เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม โดยพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) เช่น บุคลากร ลูกค้า และคู่ค้า เพื่อจะได้ทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม มีการจ้างงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทและสังคม (Social Hiring) และสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานภายในองค์กร รวมทั้งการดูแลความถูกต้องสมบูรณ์ของห่วงโซ่อุปทาน (Monitor Supply Chain) ควบคู่ไปกับการดำเนินงานเรื่อง Change Management ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้องค์กรมีความคล่องตัว สามารถสร้างรายได้ และเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้าง ระบบงาน และกระบวนการขององค์กรให้รองรับการดำเนินงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมุ่งเน้นการดำเนินงานที่เน้นประสิทธิผล และการเน้นการสื่อสารถึงวิสัยทัศน์และตำแหน่งยุทธศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเข้าใจ และตระหนักถึงทิศทางการดำเนินงานในแนวทางเดียวกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
มุ่งเน้นการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และมาตรฐานทั้งในและต่างประเทศ โดยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส

นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของการกำกับติดตามบริษัทในเครือ โดยมีแนวทางในการกำกับที่เป็นระบบ (Direct) การมีเกณฑ์วัดคุณภาพงาน ผลสำเร็จของกลยุทธ์หรือนโยบาย (Measure) และการติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดในระดับความถี่ที่เหมาะสม (Monitor) โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทในเครือจะสามารถลงทุนและดำเนินการโดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อย่างแท้จริง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารและจัดสรรสินทรัพย์ และสร้างความมั่นคงทางการเงิน

มุ่งเน้นการพัฒนา ระบบ Asset Management เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์และการดำเนินงานขององค์กร

รวมถึงการลดต้นทุนในการดำเนินงาน การบำรุงรักษา และเพิ่มอัตราผลตอบแทนทางการเงินขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและทิศทางองค์กร

มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และทิศทางองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Streamline Process) เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างดีขึ้น โดยมีการวิเคราะห์โครงสร้างกระบวนการดำเนินงานขององค์กร พร้อมทั้งวิเคราะห์ และปรับปรุงข้อกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละกระบวนการขององค์กร (Business Structure Analysis) เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบงาน/กระบวนการดำเนินงานขององค์กร ให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 5 มีการจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล

ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง ซึ่งจะพัฒนาระบบไฟฟ้าและก่อสร้างสถานีไฟฟ้า เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอ มีความมั่นคงเชื่อถือได้ สามารถรองรับความต้องการไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ลดปัญหาการปฏิบัติการและบำรุงรักษา ลดหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย รวมถึงปรับปรุงและเชื่อมโยงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ธุรกิจ อุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่สำคัญ ให้มีความมั่นคงของระบบไฟฟ้าที่สูงขึ้น โดยมีแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดค่าดัชนีความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้าให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 เพื่อปรับปรุงคุณภาพการจำหน่ายไฟฟ้า และความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้าให้สม่ำเสมอ การมีแผนงานที่ชัดเจนเพื่อลดการสูญเสียหน่วยจำหน่าย (Loss) โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง รวมถึงการเชื่อมระบบไฟฟ้าให้รองรับแหล่งผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กและพลังงานทดแทนที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น พร้อมทั้งให้อุปกรณ์ต่างๆ สามารถทำงานได้อัตโนมัติ สื่อสารกันได้อย่างถูกต้อง และมีความปลอดภัย (Interoperability) เพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ และโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid)

โดยการทบทวนขีดความสามารถด้าน Smart Grid ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสอดคล้องกับแผนและนโยบายของประเทศ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาโดยเน้น

การยกระดับความสามารถของระบบไฟฟ้า (Smart System) 2) การพัฒนาโดยเน้นการยกระดับคุณภาพบริการที่มีต่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Smart Life) และ 3) การพัฒนาโดยเน้นการยกระดับโครงสร้างระบบไฟฟ้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Society)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับการบริหารทุนมนุษย์เพื่อความเป็นเลิศ

มุ่งเน้นในการบริหารทุนมนุษย์ในลักษณะเชิงกลยุทธ์ (Strategic HRM) ซึ่งจะพัฒนาระบบการบริหารคนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสมรรถนะในการทำงาน (Competency) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กรเข้ากับการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะวิเคราะห์คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับพนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานในตำแหน่งงานนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงเป้าหมายขององค์กร

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสมรรถนะในการทำงาน (Competency) โดยครอบคลุมสมรรถนะใน 3 กลุ่ม ได้แก่ Core Competency Management Competency และ Functional Competency ให้มีความสอดคล้องกับความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคตขององค์กร รวมถึงการนำระบบ Competency มาใช้สำหรับการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruitment and Selection) และฝึกอบรมพนักงาน (Training and Development) เพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและครบถ้วนต่อไป

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (HPO)

มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) ทั้งในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และคุณลักษณะ (Other Characteristics) ให้มีความพร้อมสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และการเติบโตของธุรกิจในอนาคต โดยมีแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล และการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งมุ่งเน้นการเก็บองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร และการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบ (Learning

System) โดยมีเป้าหมายหลักในการเพิ่มผลผลิตและการนำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมในการผลิตสินค้าและบริการใหม่ๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 8 การมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ให้ความสำคัญกับการศึกษาปัจจัยและระดับความต้องการ ความคาดหวัง รายกลุ่มลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะมีการวิเคราะห์สารสนเทศจากการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และนำมาสรุปผลเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยสารสนเทศดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงาน การพัฒนาโอกาสธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 9 มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร

มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจรโดยนำข้อมูลเสียงจากลูกค้ามาปรับปรุง เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การบูรณาการฐานข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในหน่วยงานและเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการวางแผนพัฒนาระบบไฟฟ้ารายกลุ่มลูกค้า การพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้ตามเป้าหมาย การเพิ่มประสิทธิภาพโครงการ PEA One Touch Service เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการลูกค้าควบคู่กับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 10 การบริหารความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Stakeholder Management) โดยการทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร การค้นหา วิเคราะห์ความต้องการ

และความคาดหวัง การจัดลำดับความสำคัญในการสร้างสายสัมพันธ์เฉพาะ ตลอดจนการดำเนินงานโดยตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมและการยอมรับเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ยุทธศาสตร์ที่ 11 แสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

มุ่งเน้นการพัฒนางานวิจัยและมุ่งเน้นในการส่งเสริมการลงทุน/ร่วมลงทุนและพัฒนาธุรกิจ เพื่อปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจไฟฟ้า เนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยี และโครงสร้างอุตสาหกรรมระบบไฟฟ้ามีการเปลี่ยนแปลง การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่ให้บริการระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า อาจทำให้อัตราการเติบโตในอนาคตลดลง ดังนั้นองค์กรจึงได้มุ่งเน้นในการแสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อขยายการเติบโตทางธุรกิจ และภายใน 6-10 ปีข้างหน้าจะมีการปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจไฟฟ้าอย่างครบวงจร เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคผ่านการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและบริษัทในเครือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยจะมีความร่วมมือทางวิชาการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านกิจการไฟฟ้า และพัฒนาความร่วมมือพันธมิตรของภาครัฐและภาคเอกชนในการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ โดยแนวทางสำคัญเพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ได้แก่

- 1) การส่งเสริมการลงทุน และสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร
- 2) การวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารงานทั้งระดับองค์กรและบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- 3) การกำหนดมาตรฐานระบบงานทั้งภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและมีความสามารถในการแข่งขัน (Work System Redesign)
- 4) การจัดอัตราค่าจ้างและสมรรถนะที่เหมาะสมของบุคลากรในการรองรับธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 12 ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านพลังงานทดแทนและด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

มุ่งเน้นส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจอนุรักษ์พลังงาน และพลังงานทดแทน โดยร่วมลงทุนในการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน เพื่อเป็นพลังงานทางเลือกรูปแบบใหม่ที่จะช่วยลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงตามนโยบายรัฐบาล และเป็นต้นทางของแหล่งพลังงานสะอาด (Green Investment) โดยมีบทบาททั้งเป็นผู้ลงทุนหลักและร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ตอบสนองนโยบายภาครัฐในมาตรการที่กำหนดให้ผู้ผลิตหรือผู้ใช้บริการด้านไฟฟ้า จะต้องช่วยให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ไฟฟ้า (Energy Efficiency Resource Standard : EERS) ซึ่งโครงการ EERS ถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2558-2579 (Energy Efficiency Plan : EEP 2015) โดยมีการดำเนินงาน 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นการรวบรวมผลการศึกษาและประสบการณ์ที่เกี่ยวกับ EERS จากในและต่างประเทศ และระยะที่ 2 เป็นขั้นตอนการประมวลผลและปรับปรุงแผนอนุรักษ์พลังงานในระยะยาว

ยุทธศาสตร์ที่ 13 ส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมในการพัฒนาสู่ธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ เพื่อการคัดกรองงานวิจัยที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกสู่เชิงพาณิชย์ในระยะยาวได้ (Commercialized)

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนางานวิจัย และนวัตกรรมในงาน Smart Grid & Strong Grid เพื่อเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และทันสมัย และการศึกษาแนวทางการปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพื่อให้สามารถรองรับการรับซื้อพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือกที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับองค์กรสถาบัน หน่วยงานวิจัยอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนา

นวัตกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดจนก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรหรือองค์ความรู้ระหว่างกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 14 ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถด้าน ICT ให้มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และทั่วถึง เพื่อรองรับการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ICT Excellence)

มุ่งเน้นในการพัฒนาและให้บริการ Hardware Infrastructure การจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางศูนย์ข้อมูลหลัก (DC) ศูนย์สำรอง (DRC) และมี IT Consolidation Roadmap เพื่อลดความซ้ำซ้อนของระบบต่าง ๆ ที่มีความสามารถทดแทนกันได้ ตลอดจนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการ นำระบบ ICT มาใช้สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ

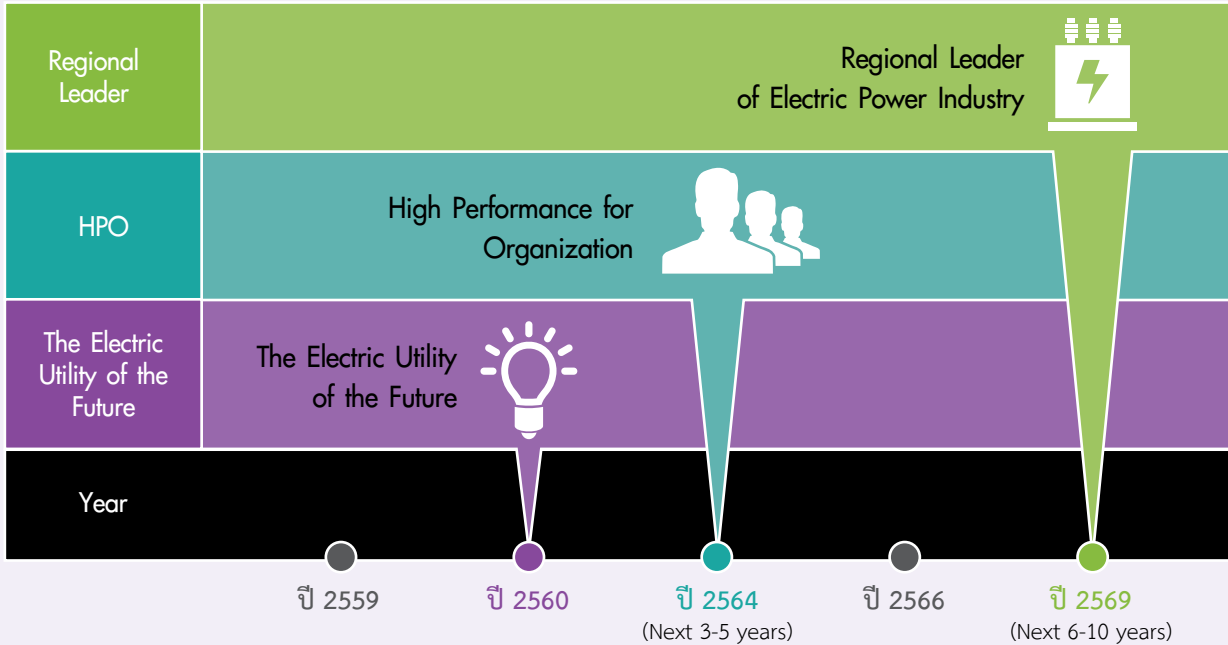
นอกจากนั้น ยังมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างอัตโนมัติ และขยายผลถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนาระบบการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าภายในองค์กร/พนักงาน และลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และเป็นไปในเชิงรุก

ยุทธศาสตร์ที่ 15 ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการ ICT ให้มีความยั่งยืน (ICT Sustainable)

มุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) มาปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจและการบริหารจัดการด้าน ICT ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างแท้จริง ตลอดจนมุ่งพัฒนาทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญาทางด้าน ICT เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ควบคู่ไปกับการมุ่งพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ และการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร (Knowledge Excellence) เพื่อส่งเสริมให้

บุคลากรมีขีดความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถใน

การสร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนา การดำเนินงานตามภารกิจ



นอกจากองค์กรได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว องค์กรยังได้จัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2560-2564 โดยพิจารณาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฉบับใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเตรียมองค์กรให้พร้อมรองรับการดำเนินงานที่เป็นสากลโดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญจำนวน 4 กลยุทธ์ ได้แก่ [103-2] [103-3]

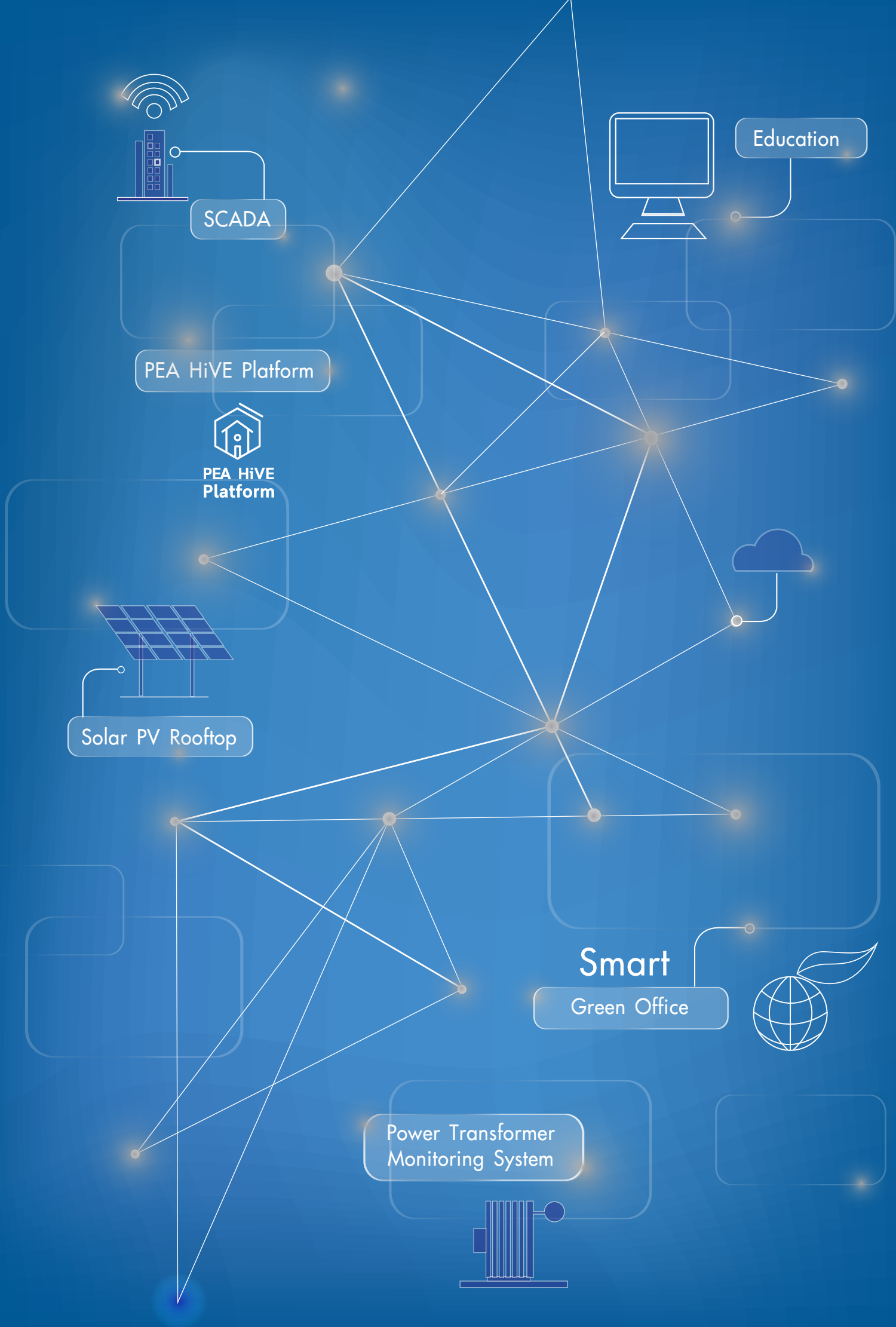
กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมและพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล พัฒนารูขี้อยู่การใช้

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปลูกฝังสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริหารและพนักงาน และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

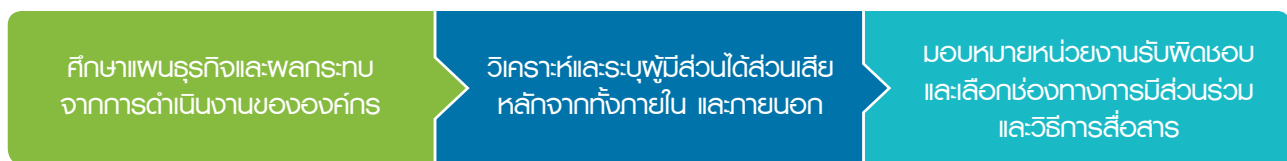
กลยุทธ์ที่ 3 สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างประหยัดและปลอดภัย เสริมสร้างการมีส่วนร่วม และช่วยเหลือสาธารณประโยชน์กับชุมชนสำคัญ สร้างความสัมพันธ์กับทุกภาคส่วนในการดำเนินงานตามภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (มวลชนสัมพันธ์) สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน รวมถึงส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนารูขี้อยู่ด้านพลังงาน

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน พัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ



การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง ความสนใจ ข้อกังวล ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีขั้นตอนการระบุและกำหนดผู้มีส่วนได้เสียหลัก (Key Stakeholder) ในการสานสัมพันธ์โดย (1) ศึกษาแผนธุรกิจและผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร (2) วิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักจากทั้งภายในและภายนอก (3) มอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบ และเลือกช่องทางการมีส่วนร่วมและวิธีการสื่อสาร [102-42]



สำหรับการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รวบรวมประเด็น และข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ (1) หน่วยงานกำกับดูแล (2) พนักงาน และลูกจ้าง (3) ผู้ส่งมอบ (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ และ (7) ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาของรายงานความยั่งยืนฉบับนี้



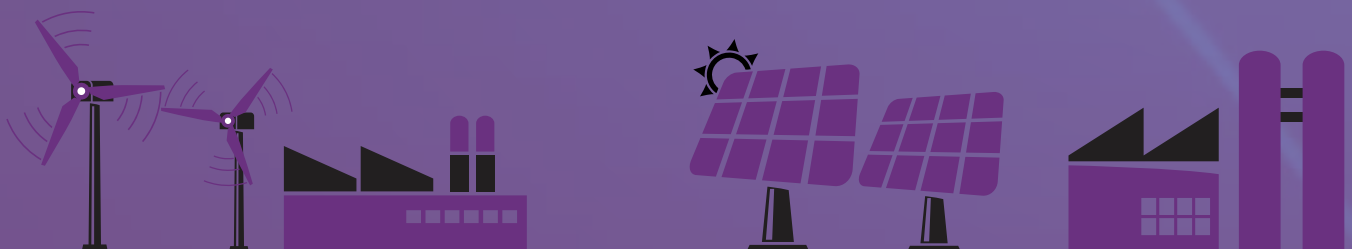
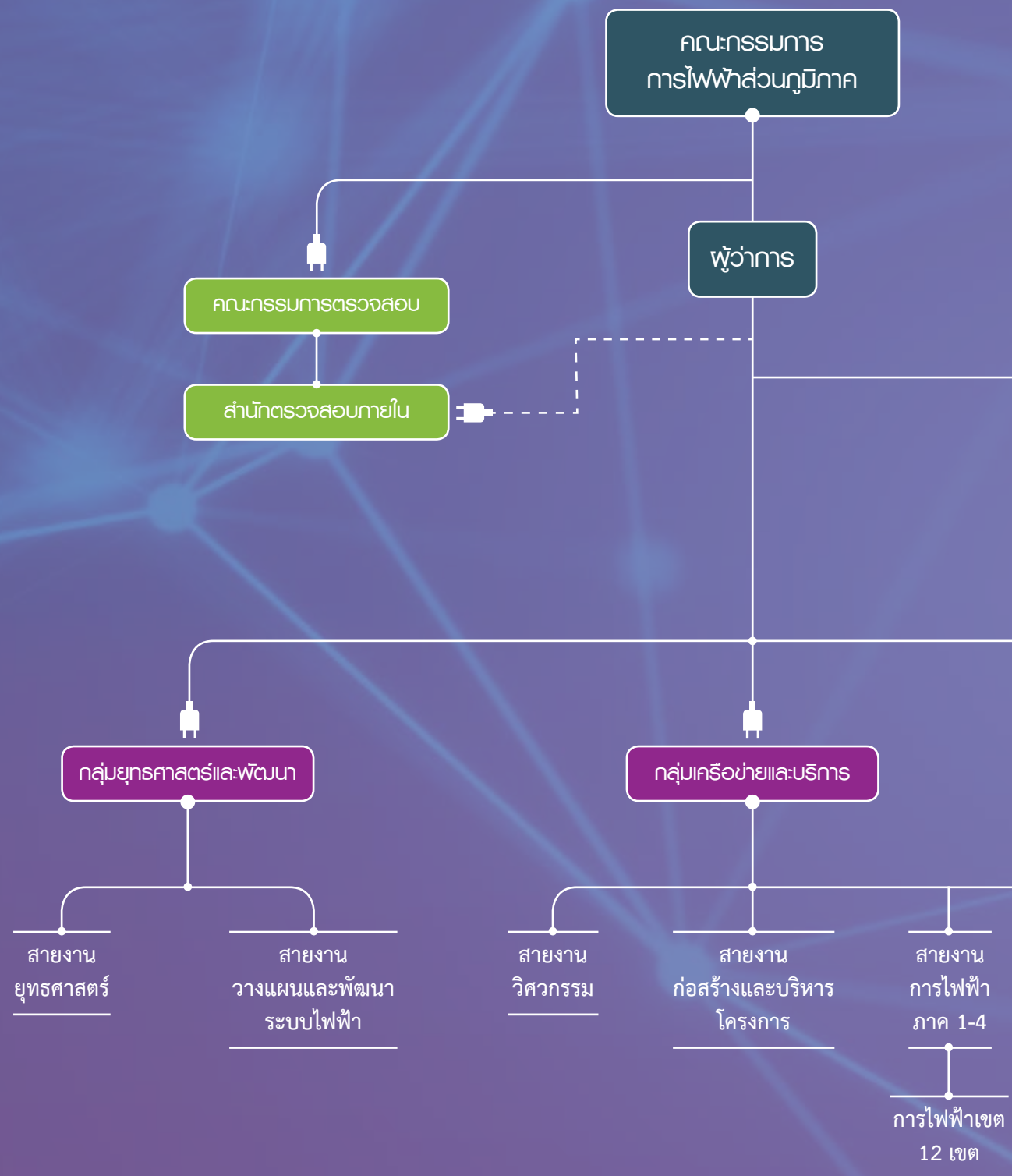
การดำเนินงานและการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [102-40]	ช่องทางการมีส่วนร่วม [102-43]	ความคาดหวัง [102-44]	แนวทางการตอบสนองต่อ ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
1. หน่วยงานกำกับดูแล	- การประชุม/สัมมนา เดือนละ 1 ครั้ง - การเสวนา/การนำเสนอ ผลการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง - Website/Youtube / Line Application (Official Account)/ Facebook/Application AR การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทุกวัน - การเสวนา/การนำเสนอ ผลการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง - รายงานประจำปี	- มุ่งเน้นการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และมีความปลอดภัย - พัฒนาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบไฟฟ้า - ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน และพลังงานทดแทน - ส่งเสริมสังคมและประชาชนให้มีความรู้และความตระหนักรู้ด้านพลังงาน - มีการบริหารจัดการการตอบสนองต่อความต้องการการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (Demand Response) - มีความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ	- ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ - ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง - ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และมีธรรมาภิบาล	- มีการปรับปรุงระบบไฟฟ้า และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการปรับปรุงเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 (คพ.3) โดยมีความคืบหน้าโครงการร้อยละ 62 และโครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่าย (คปจ.) ดำเนินการแล้วเสร็จ - มีการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังหมู่บ้าน และครัวเรือนในชนบท จำนวน 74,304 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 99.99 - มีการปรับปรุงกระบวนการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายใต้โครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีผลคะแนนการประเมินเท่ากับ ร้อยละ 94.39 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.86 เมื่อเทียบกับปี 2559
2. พนักงาน และ ลูกจ้าง	- การประชุมผู้บริหาร เดือนละ 1 ครั้ง - การประชุมผู้ปฏิบัติงาน เดือนละ 1 ครั้ง - รายการผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบพนักงานไตรมาสละ 1 ครั้ง - PEA CEO NEWSLETTER 2 เดือน/ครั้ง - การบรรยาย/อบรมเชิงปฏิบัติการ ปีละ 1 ครั้ง - Website/Youtube/ Line Application (Official Account)/Facebook/ Application AR การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทุกวัน	- ได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ - มีคุณภาพชีวิต สุขอนามัย ความปลอดภัยและสวัสดิภาพที่ดีในการทำงาน - ได้รับเงินเดือน สวัสดิการ ผลตอบแทน และผลประโยชน์ อันพึงได้จากไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	- เสริมสร้างให้พนักงาน และลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อองค์กร เช่น โครงการด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โครงการ Talent Management การพัฒนาความรู้ ความสามารถ การจัดการด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ เป็นต้น - กำหนดแนวทาง มาตรฐาน และมาตรการต่างๆ เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดี	- มีผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน และลูกจ้างโดยรวมเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับสูง เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.34 เมื่อเทียบกับปี 2559 - พนักงานและลูกจ้างมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ เท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับสูง เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.40 เมื่อเทียบกับปี 2559 - พนักงานและลูกจ้างมีความอยู่ดีมีสุข และมีความผูกพันเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับสูง เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.28 เมื่อเทียบกับปี 2559
3. ผู้ส่งมอบ	การประชุม/สัมมนา/ Focus Group ปีละ 1 ครั้ง	- มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน - มีการจัดทำสัญญาอย่างเป็นธรรม - ได้รับการปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ ตามสัญญา	นำข้อมูลผลตอบรับ (Feedback) จากผู้ส่งมอบมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการควบคุมการปฏิบัติงาน	มีการวัดผลการบรรลุเป้าหมายด้วยรายงานการควบคุมภายใน รายงานการปฏิบัติตาม SLA และรายงานแผนปฏิบัติการ นำเสนอตามลำดับขั้นเพื่อควบคุมกำกับดูแลอีกชั้นหนึ่ง

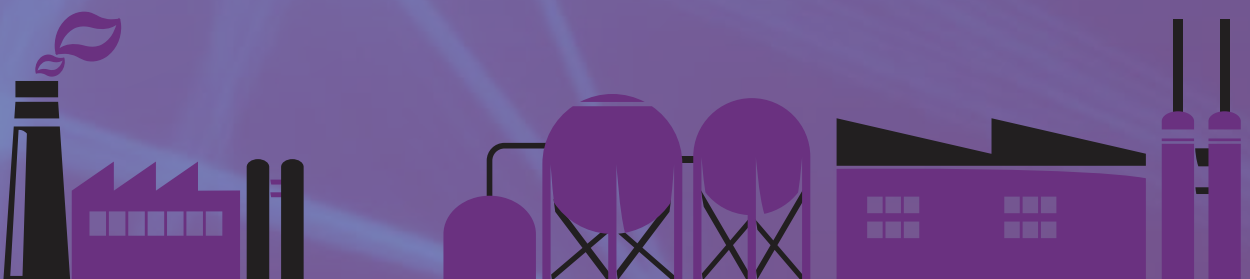
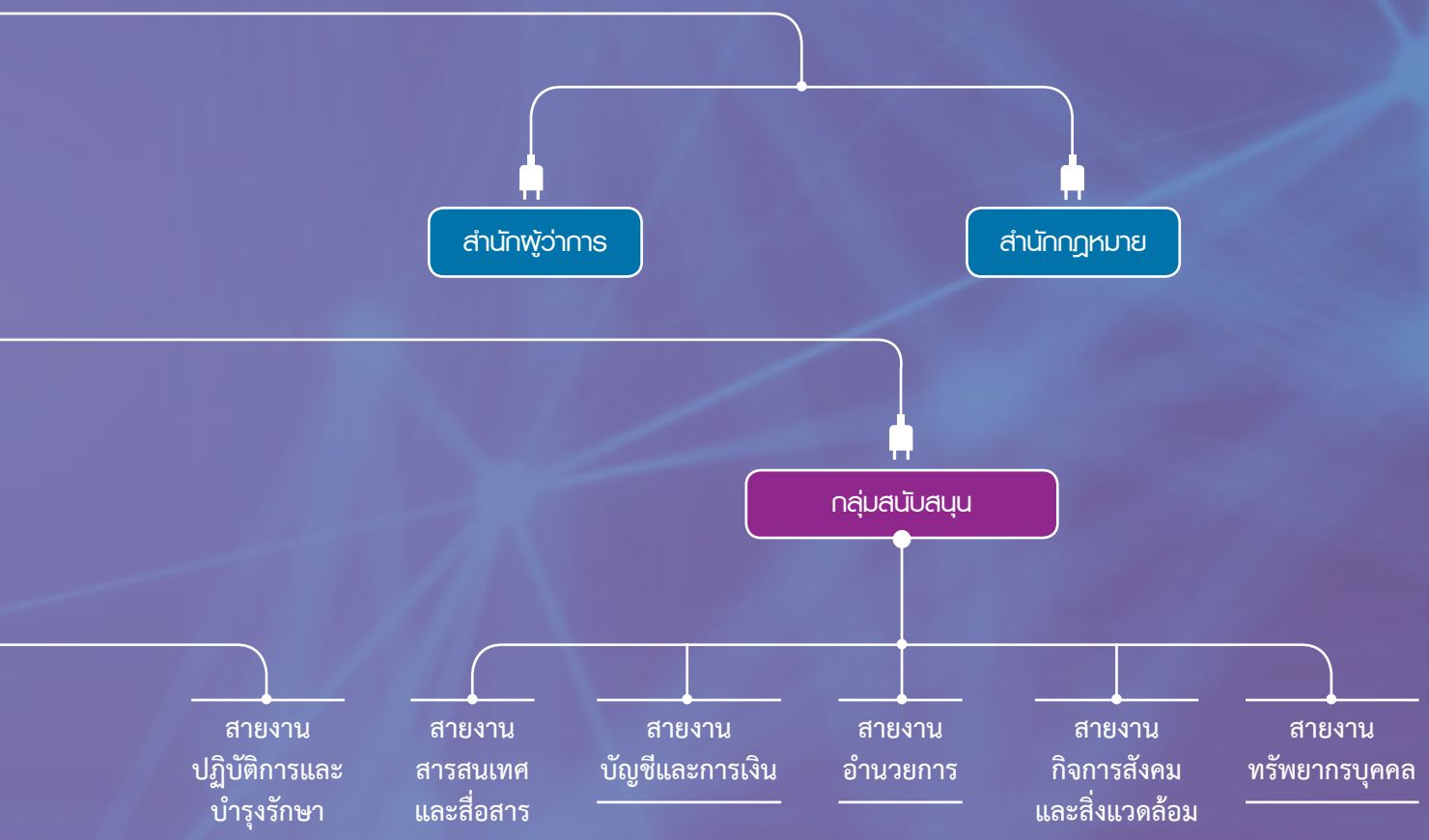
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [102-40]	ช่องทางการมีส่วนร่วม [102-43]	ความคาดหวัง [102-44]	แนวทางการตอบสนองต่อ ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
4. คู่ค้า 5. คู่ความร่วมมือ	- การประชุม/สัมมนา/Focus Group ปีละ 1 ครั้ง - ข่าวเผยแพร่ภายใน-ภายนอก ปีละ 1 ครั้ง - Line Application ทุกวัน	- มีความโปร่งใสในการดำเนินการธุรกิจร่วมกัน - ได้รับการปฏิบัติตามพันธกรณีที่ได้ตกลงกันไว้ตามสัญญา - มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาความร่วมมือ - มีการจัดทำสัญญา/ข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นธรรม - มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงาน	- ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ ต่อสังคม และมีธรรมาภิบาล - นำข้อมูลผลตอบรับ (Feedback) จากคู่ค้า คู่ความร่วมมือมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการควบคุมการปฏิบัติงาน - ปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาพรวมตลอดจนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้า/คู่ความร่วมมือเสนอคณะกรรมการจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กฟผ.	- มีการปรับปรุงกระบวนการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายใต้โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีผลคะแนนการประเมินเท่ากับร้อยละ 94.39 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.86 เมื่อเทียบกับปี 2559 - มีการปรับปรุงและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปี 2560 “ด้านความโปร่งใส (Transparency)” และ “ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free)” - มีการพัฒนาศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟผ. เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าค้นหาหรือสอบถามข้อมูลข่าวสารของราชการ - มีการวัดผลการบรรลุเป้าหมายด้วยรายงานการควบคุมภายใน รายงานการปฏิบัติตาม SLA และรายงานแผนปฏิบัติการนำเสนอตามลำดับขั้นเพื่อควบคุมกำกับดูแลอีกชั้นหนึ่ง - มีการทบทวนกระบวนการจัดการซื้อเครื่องเรียนโดยปรับปรุงระยะเวลาการตรวจสอบ และติดต่อผู้ร้องเรียนจากเดิมภายใน 5 วันทำการ เป็นภายใน 5 วันไม่เว้นวันหยุดราชการ และมีการปรับปรุงเป้าหมายการตอบสนองข้อร้องเรียนจากเดิม 30 วันทำการ เป็นภายใน 30 วันไม่เว้นวันหยุดราชการ
6. ลูกค้า/ผู้ให้บริการ	- จดหมายข่าว/วารสารสายใจไฟฟ้า เดือนละ 1 ครั้ง - ข่าวเผยแพร่ภายใน-ภายนอก ปีละ 1 ครั้ง	- ความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า - มีมาตรการในการตรวจสอบป้องกันไฟฟ้าดับ - มีระบบไฟฟ้าสำรอง	สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าทั้งด้านคุณภาพ และการให้บริการ	เพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าโดยมีค่าเฉลี่ยความถี่ที่ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของปี 2560 อยู่ที่ 4.5 ครั้ง/

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [102-40]	ช่องทางการมีส่วนร่วม [102-43]	ความคาดหวัง [102-44]	แนวทางการตอบสนองต่อ ความคาดหวัง	ผลสำเร็จ
	- การประชุม/สัมมนา/ Focus Group ปีละ 1 ครั้ง 1129 PEA Call Center - Line Application ทุกวัน	- เพิ่มความเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง - มีมาตรการบรรเทาความเสียหายจากไฟฟ้าดับ - ปรับปรุงระบบไฟฟ้า และสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย		ราย/ปี ซึ่งลดลงร้อยละ 12.96 เมื่อเทียบกับปี 2559 - เพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าโดยมีค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของปี 2560 อยู่ที่ 118.70 นาที/ราย/ปี ซึ่งลดลงร้อยละ 22.48 เมื่อเทียบกับปี 2559 - มีผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและตลาด ปี 2560 เพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 87.09 - มีจำนวนข้อร้องเรียนด้านงานบริการ ในภาพรวม ปี 2560 เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.44 เมื่อเทียบกับปี 2559 - มีจำนวนข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้าปี 2560 เพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 87.64
7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	- การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง - ข่าวเผยแพร่ภายใน-ภายนอก ปีละ 1 ครั้ง - รับฟังความคิดเห็นจากชุมชนทุกเขต ปีละ 1 ครั้ง - Line Application ทุกวัน	- ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย - ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - ได้รับการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืนจาก กฟผ.	ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและมีธรรมาภิบาล	- มีการปรับปรุงกระบวนการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายใต้โครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีผลคะแนนการประเมินเท่ากับร้อยละ 94.39 - เพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าโดยมีค่าเฉลี่ยความถี่ที่ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของปี 2560 อยู่ที่ 4.5 ครั้ง/ราย/ปี ซึ่งลดลงร้อยละ 12.96 เมื่อเทียบกับปี 2559 - เพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าโดยมีค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของปี 2560 อยู่ที่ 118.70 นาที/ราย/ปี ซึ่งลดลงร้อยละ 22.48 เมื่อเทียบกับปี 2559 - มีการสำรวจความพึงพอใจโครงการ PEA LED โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA และโครงการมวลชนสัมพันธ์ ของปี 2560 อยู่ที่ร้อยละ 90.35 ซึ่งลดลงร้อยละ 7.47 เมื่อเทียบกับปี 2559

โครงสร้างการบริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [102-18]



- การบังคับบัญชา
- การบริหารงาน



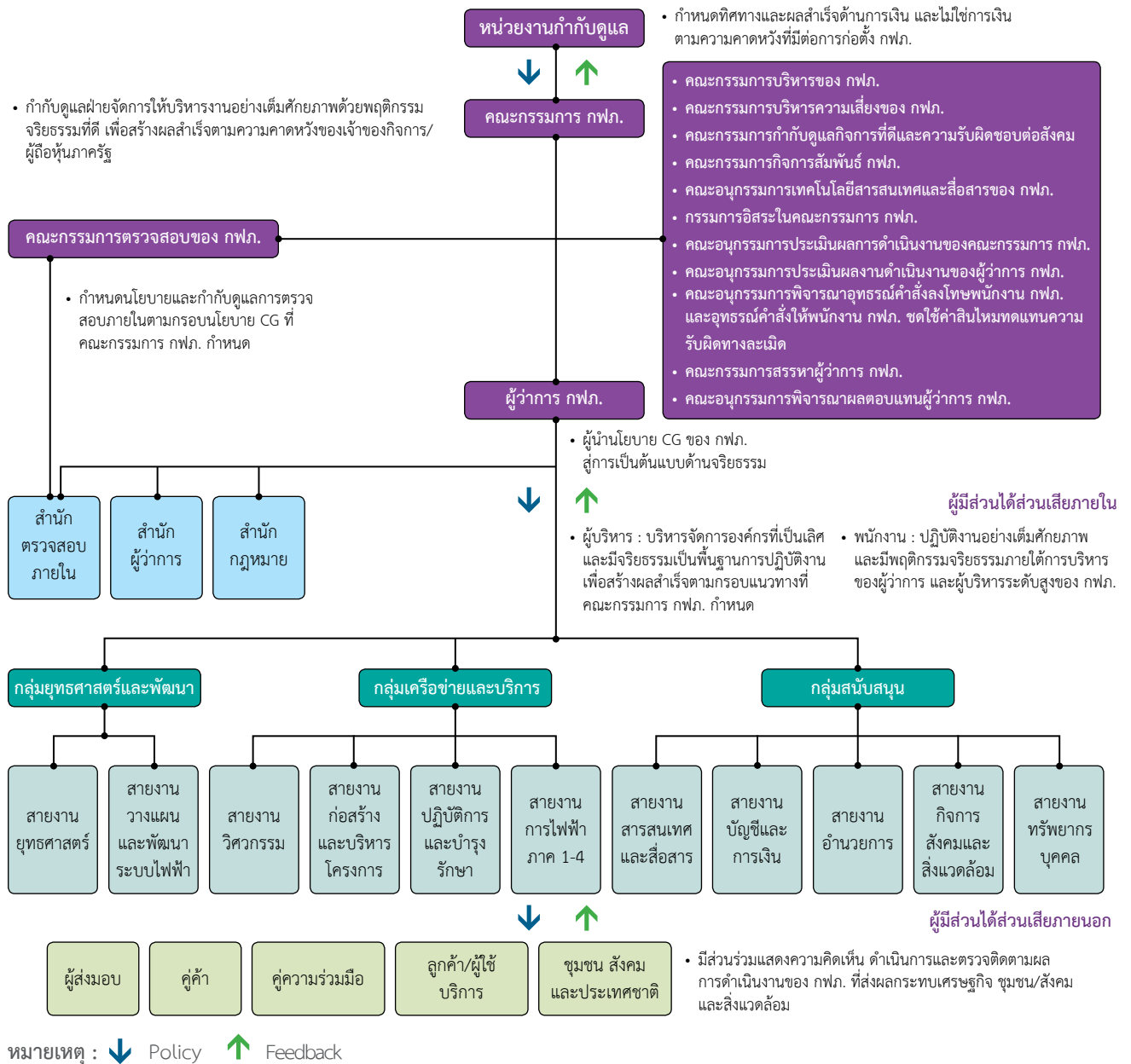
การกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านทุจริต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ คำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มุ่งเน้นให้องค์กรดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ให้สอดคล้องตามค่านิยมขององค์กร “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม” ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญในการทำให้องค์กรมีการเติบโตอย่างแข็งแกร่ง เป็นที่ยอมรับ และสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้ในระยะยาว [103-1]

โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยแบ่งออกเป็น

- 1) **หน่วยงานกำกับดูแล** เป็นผู้กำหนดทิศทางและผลสำเร็จด้านการเงินและไม่ใช้การเงินตามความคาดหวังที่มีต่อการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2) **คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และคณะกรรมการคณะย่อย** กำกับดูแลฝ่ายจัดการให้บริหารงานอย่างเต็มศักยภาพ ด้วยพฤติกรรมจริยธรรมที่ดี เพื่อสร้างผลสำเร็จตามความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล และจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เผยแพร่ให้บุคลากรภายในองค์กรนำไปปฏิบัติ
- 3) **คณะกรรมการตรวจสอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการตรวจสอบภายในตามกรอบนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีที่คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
- 4) **ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** นำนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม
- 5) **สำนักผู้ว่าการ** มีบทบาทหน้าที่ในการประสานงานระหว่างคณะกรรมการ ผู้ว่าการ และฝ่ายจัดการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อทำให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเกิดประสิทธิผลสูงสุด
- 6) **สำนักตรวจสอบภายใน** มีบทบาทหน้าที่ในการนำนโยบายการตรวจสอบภายในที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาปฏิบัติ
- 7) **สำนักกฎหมาย** มีบทบาทหน้าที่ในการติดตามและสนับสนุนให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ครบถ้วนและสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 8) **หน่วยงานทั้งสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค** ผู้บริหารของหน่วยงานยึดถือนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน และกระตุ้นพนักงานในสังกัดให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และมีพฤติกรรมจริยธรรมตามที่องค์กรคาดหวัง
- 9) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก** มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ดำเนินการ และตรวจติดตามผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างการจัดการเพื่อกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [102-18]



โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการกำหนดคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2560 (ทบทวนครั้งที่ 3) ที่มีการพัฒนาเนื้อหาให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) และสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยมีส่วนประกอบเนื้อหาที่สำคัญ เช่น หลักปฏิบัติและกลไกเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี กฎหมายระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญเพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เป็นต้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

อีกทั้งยังได้ดำเนินการทบทวนแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ.2560-2564) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการนำไปพัฒนาองค์กรในเรื่องการกำกับดูแลกิจการให้มีความครบถ้วน และเป็นมาตรฐานตามกรอบหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต โดยข้อมูลรายละเอียดนโยบาย และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงแผนแม่บท และแผนปฏิบัติการฯ ได้ถูกเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (<https://www.pea.co.th/เกี่ยวกับเรา/การกำกับดูแลกิจการที่ดี>) [103-2] [102-16]

ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังกำหนดให้มีการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรูปแบบต่างๆ โดยในปี 2560 มีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ [103-2] [103-3]

1. การส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมของผู้บริหารและพนักงาน โดยมุ่งเน้นในเรื่องการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกระดับ ซึ่งมีเป้าหมายให้ผู้บริหาร และพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 2,500 คน ทั่วทุกเขต โดยได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายหน่วยงาน อาทิ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เลขาธิการมูลนิธิชัยพัฒนา ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย บรรยายให้ความรู้ในหัวข้อต่างๆ เช่น หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน หลักธรรมาภิบาล การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน การต่อต้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส เป็นต้น

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ประเมินเป็นรายคณะทุกๆ ไตรมาส ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพดีเยี่ยม เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ

3. การประเมินการตระหนักรู้และประยุกต์ใช้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงาน ประจำปี 2560 สุ่ม 6,851 คน มีผลการตระหนักรู้ร้อยละ 91.87 สูงกว่าปี 2559

ผลการรับรู้ 2558 (ร้อยละ)	ผลการรับรู้ 2559 (ร้อยละ)	ผลการรับรู้ 2560 (ร้อยละ)
90.18 (กลุ่มตัวอย่าง 5,948 คน)	90.25 (กลุ่มตัวอย่าง 5,990 คน)	91.87 (กลุ่มตัวอย่าง 6,851 คน)

4. การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2560 ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลง และประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับกระทรวงการคลัง ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้เข้าร่วมการประเมินดังกล่าวตั้งแต่ ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน และมีระดับคะแนนที่ดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งสะท้อนถึงพัฒนาการด้านความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ดัชนี/ปัจจัยประมาณ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ความโปร่งใส	74.81	96.36	93.34	96.40
ความพร้อมรับผิด	80.84	97.20	91.33	92.15
ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	95.71	99.25	99.40	96.64
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	65.59	79.52	92.51	93.82
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	68.42	70.84	84.95	91.46
สรุปผลคะแนน	77.87	89.86	92.67	94.39
อันดับรัฐวิสาหกิจทั้งหมด	11	7	4	4

หมายเหตุ: เป็นอันดับ 1 ของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานและสาธารณูปโภค

การต่อต้านทุจริต [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มี 4 กลยุทธ์สำคัญในแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2560-2564) ที่สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ได้แก่ (1) ยกระดับเจตจำนงของคณะกรรมการในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (2) เสริมสร้างสังคม และวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตทั่วทั้งองค์กร (3) พัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและระบบปราบปรามการทุจริตเชิงรุก และ (4) พัฒนาระบบการและกลไกปราบปราม ติดตาม ตรวจสอบ ลงโทษให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบทบาทและความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ และคณะกรรมการต่างๆ รวมถึงส่งเสริมการบูรณาการการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปลุกฝังให้เกิดจิตสำนึกและวัฒนธรรมด้านทุจริต สร้างภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนพัฒนาระบบการและกลไกด้านการป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อป้องกันการทุจริต โดยมีแผนงานที่สำคัญ อาทิ แผนงานบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนางานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG-eSystem) แผนงานติดตามและชี้แจงเรื่องการควบคุมภายในให้กับหน่วยงานที่เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน แผนงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน แผนงานพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 แผนงานพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนด้านงานบริการและด้านทุจริตประพฤติมิชอบของ ศปท. PEA แผนงานพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาระบบติดตามตรวจสอบผู้กระทำความผิด (E-Investigate) รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การฝึกอบรมเรื่องนโยบาย และวิธีดำเนินการด้านทุจริตขององค์กรให้กับคณะกรรมการ พนักงานในทุกระดับ โดยมีสถิติของผู้ที่ได้รับการสื่อสารและฝึกอบรมในปี 2560 ดังนี้

การสื่อสารเรื่องนโยบายและวิธีดำเนินการด้านทุจริตขององค์กร [205-2]

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการสื่อสาร	สัดส่วนร้อยละ
คณะกรรมการ	14 คน (จากทั้งหมด 14 คน)	ร้อยละ 100
พนักงานจำแนกตามพื้นที่		
สำนักงานใหญ่	3,626 คน (จากทั้งหมด 4,105 คน)	ร้อยละ 88.33
ภาคเหนือ	5,590 คน (จากทั้งหมด 6,023 คน)	ร้อยละ 92.81
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	5,387 คน (จากทั้งหมด 6,912 คน)	ร้อยละ 77.94
ภาคกลาง	5,882 คน (จากทั้งหมด 7,196 คน)	ร้อยละ 81.74
ภาคใต้	5,591 คน (จากทั้งหมด 5,599 คน)	ร้อยละ 99.86
รวม	26,076 คน (จากทั้งหมด 29,835 คน)	ร้อยละ 87.40

การฝึกอบรมเรื่องนโยบายและวิธีดำเนินการด้านทุจริตขององค์กร [205-2]

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการสื่อสาร	สัดส่วนร้อยละ
คณะกรรมการ	14 คน (จากทั้งหมด 14 คน)	ร้อยละ 100
พนักงานจำแนกตามพื้นที่		
สำนักงานใหญ่	3,606 คน (จากทั้งหมด 4,105 คน)	ร้อยละ 87.84
ภาคเหนือ	1,202 คน (จากทั้งหมด 6,023 คน)	ร้อยละ 19.96
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	900 คน (จากทั้งหมด 6,912 คน)	ร้อยละ 13.02
ภาคกลาง	1,193 คน (จากทั้งหมด 7,196 คน)	ร้อยละ 16.58
ภาคใต้	1,011 คน (จากทั้งหมด 5,599 คน)	ร้อยละ 18.06
รวม	7,932 คน* (จากทั้งหมด 29,835 คน)	ร้อยละ 26.59*

หมายเหตุ * การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. (ปี 2560-2564) และแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. ประจำปี 2560 โดยได้กำหนด “แผนงานเสริมสร้างความตระหนักรับรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน” (Soft Control) ให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ โดยกำหนดเป้าหมายผู้เข้ารับการอบรมเป็นจำนวน 2,500 คน/ปี ซึ่งในปี 2560 มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนทั้งสิ้น 7,932 คน คิดเป็นร้อยละ 317.28 ซึ่งดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้มาก แต่ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดจะคิดเป็นร้อยละ 26.59 ดังนั้นในปี 2561 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้วางแผนทบทวนเป้าหมายของแผนการฝึกอบรมดังกล่าวเพื่อขยายผลการสร้างความตระหนักรับรู้ให้กับพนักงานให้มากขึ้น และจะเริ่มดำเนินการในปี 2562

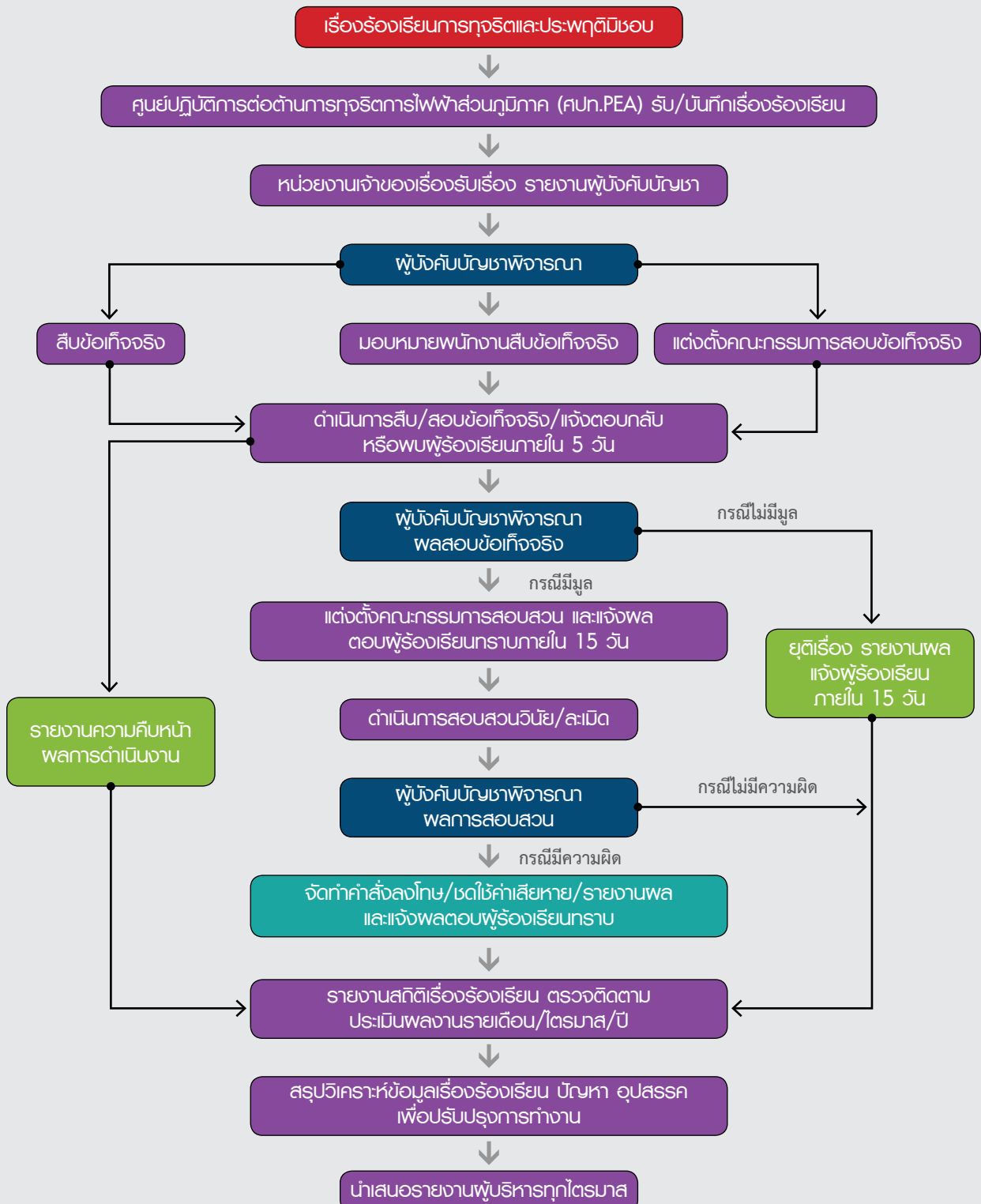
นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้กำหนดให้มีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) ซึ่งจัดตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ โดยมีผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการ โดย ศปท.PEA มีการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามทุจริต และกลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม โดยได้จำแนกรูปแบบของการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- 1) เบียดบังทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตน (โกง)
- 2) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ (รับส่วย)
- 3) เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว)
- 4)ใช้อำนาจหน้าที่ กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียก รับ ผลประโยชน์ (รีดไถ)
- 5) ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ (รับสินบน)

และในปี 2560 ได้มีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการทบทวนกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติ และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานที่ผ่านมา นำมาสู่การทบทวนคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย การกำหนดกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียน การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ มีการนำระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service) มาใช้ในการรับเรื่องและบันทึกข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแส ชื่นชม แนะนำ ตลอดจนติดตามสถานการณ์ ดำเนินการตามข้อร้องเรียนที่ได้มีการแจ้งไว้ เพื่อให้ตอบสนองแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้อย่างชัดเจน ดังนี้



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ [103-2]

- ผ่านทางเว็บไซต์ (<http://intranet.pea.co.th> หรือ www.pea.co.th)
- ร้องเรียนจากระบบ Call Center (1129 PEA Call Center)
- ร้องเรียนจากช่องทางอื่นๆ
 - พู่วาการ/สำนักงาน ก1-ก4
 - ผ่านหน่วยงานอื่นๆ
 - ตู้ ปณ. 150
 - สื่อมวลชน
 - ศูนย์ดำรงธรรม
 - สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต และสำนักงานในพื้นที่
 - สื่อสังคมออนไลน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)



อีกทั้งยังให้ความสำคัญในการร่วมกิจกรรมต่อต้านการทุจริต ที่จัดโดยหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ **งานประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กพท. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน”** เพื่อแสดงถึงความซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใสในการบริหารงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560 และร่วมแสดงพลัง สร้างเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริตในงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ซึ่งจัดโดยรัฐบาล ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) องค์การต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ภาควิชาการช่วยภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และภาคประชาสังคม เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2560 รวมถึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกได้ศึกษาดูงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) การรถไฟแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BMTA) การประปาส่วนภูมิภาค การยางแห่งประเทศไทย และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านการเข้าร่วมจัดงานนิทรรศการต่างๆ ได้แก่ นิทรรศการวิชาการในหลักสูตร “นักบริหารยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง” (นยปส.) รุ่นที่ 8 ของสำนักงาน ป.ป.ช. เมื่อวันศุกร์ที่ 21 กรกฎาคม 2560 และนิทรรศการในกิจกรรมการดำเนินโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ประจำปี 2560 ของสำนักงาน ป.ป.ช. เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2560

ทั้งนี้จากการดำเนินงานติดตามและตรวจสอบอย่างใกล้ชิดด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ในปี 2560 พบเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต จำนวนทั้งสิ้น 14 เรื่อง ซึ่งเป็นความผิดตามระเบียบวินัยขององค์กร และมีผลให้พนักงานพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จำนวนเหตุการณ์ที่เกิดจากการทุจริตและแนวทางการบริหารจัดการ [205-3]

รายการ	จำนวนคดี / จำนวนเรื่อง
ข้อกล่าวหาที่มีมูลเรื่องการทุจริต	-
จำนวนรวมของเหตุการณ์ที่ส่งผลให้พนักงานถูกไล่ออกหรือลงโทษตามวินัย	14 เรื่อง
จำนวนครั้งที่ได้รับการยืนยันเมื่อมีการทำสัญญากับคู่ค้าทางธุรกิจหรือไม่ต่ออายุเนื่องจากการละเมิดที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต	-
คดีทางกฎหมายเกี่ยวกับการทุจริตต่อองค์กรหรือพนักงานในระหว่างงวดการรายงานและผลของคดีดังกล่าว	-

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน และบริหารจัดการดังกล่าวเพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2560 (SOE Award) “ด้านการเปิดเผยข้อมูลและโปร่งใสดีเด่น” จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง รางวัล “รัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน” 2 ด้าน ได้แก่ รางวัลดีเลิศ “ด้านความโปร่งใส (Transparency)” จากแผนงานพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันการทุจริต และเสริมสร้างคุณธรรม ความโปร่งใสอย่างยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ รางวัลดีเลิศ “ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free)” จากแผนปฏิบัติการด้านการทุจริตคอร์รัปชันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงรางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 7 (NACC Integrity Awards) จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

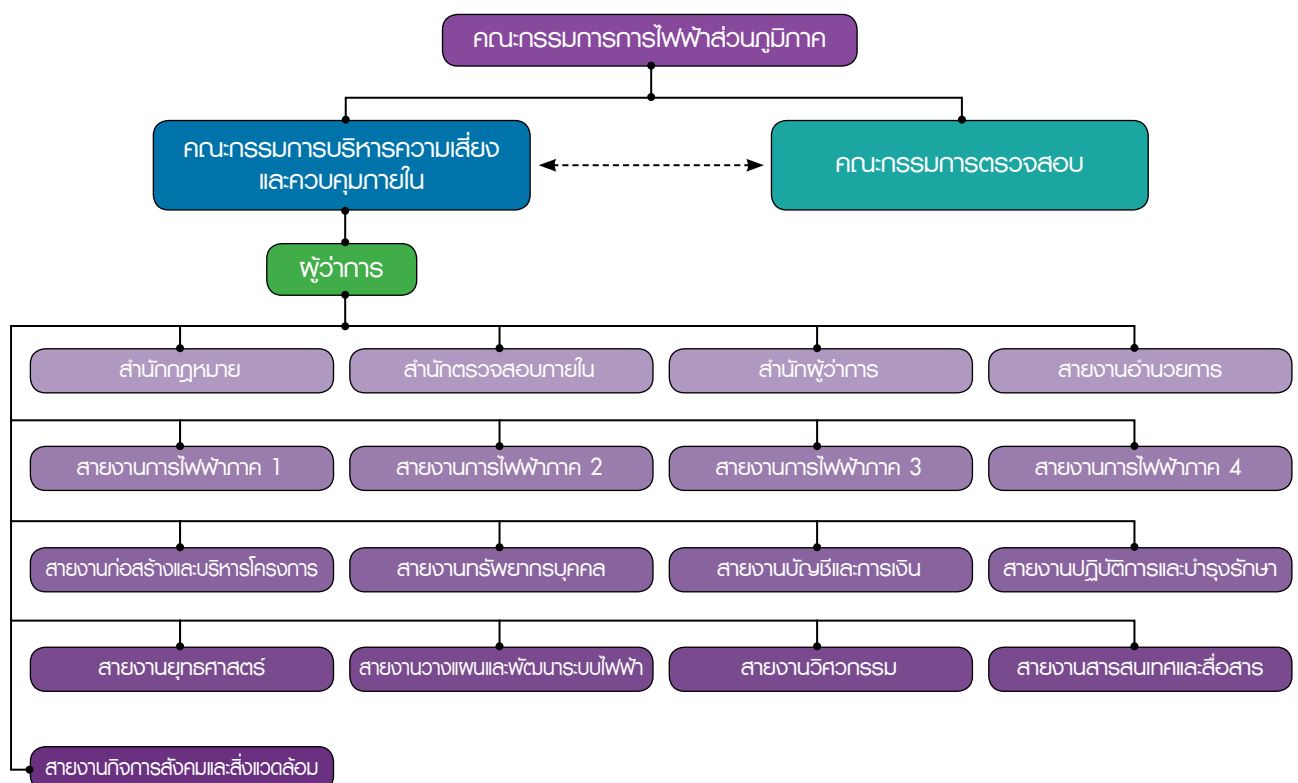


การบริหารจัดการความเสี่ยง และความท้าทายความยั่งยืน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยได้ดำเนินการจัดทำ และกำหนดแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี 2561 (เห็นชอบเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2560) ซึ่งนำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 4 พ.ศ. 2561) กับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2560 และผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง ปี 2560 ใช้เป็นกรอบในการประเมินวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย ให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ สามารถป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรง ให้ความมั่นใจได้ว่า จะมีการปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ โดยคำนึงถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ และให้แผน

บริหารความเสี่ยงนี้ ได้ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรได้ในที่สุด โดยได้นำหลักการบริหารความเสี่ยงตาม The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread Way Commission-Enterprise Risk Management : COSO-ERM และแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการช่วยทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จทั้งด้านความยั่งยืน และการมีธรรมาภิบาล การเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การเตรียมความพร้อมขององค์กรในการลงทุนสร้างตลาดใหม่ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ และการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [102-18]



ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [102-15]

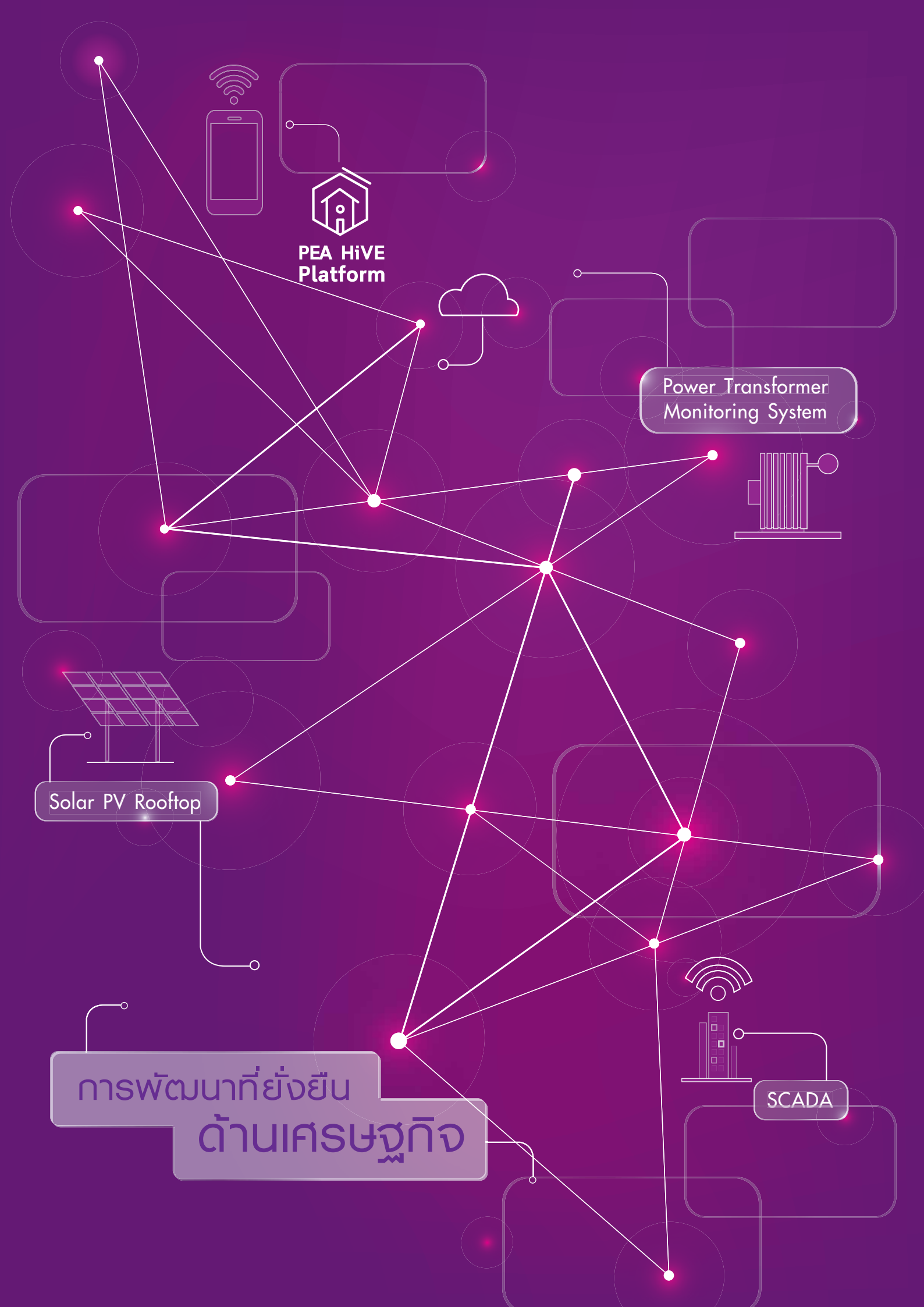
ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง ปี 2560	ผลการดำเนินงาน
ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)	การบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	- นำระบบบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset management) มาใช้ในการบริหารจัดการ - มีกระบวนการสำรวจสินทรัพย์หลัก (ระบบไฟฟ้า) เพื่อพิจารณาให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุด - จัดทำฐานข้อมูล TAMS (Transportation Asset Management Software) ในการติดตามการใช้เสาสาย	ROA ดีกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 55.88 Actual = ร้อยละ 7.01 Target = ร้อยละ 4.87
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน (Operational Risk)	การยกระดับการให้บริการ และจำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง	- พัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการเร่งรัดติดตามและรายงานผลกระบวนการของงานโครงการ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของระบบจำหน่าย - มีการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) - เพิ่มทักษะให้แก่พนักงานในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและการควบคุมงานบริหารโครงการ	ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ดีกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 2.39 Actual = 4.50 Target = 4.61 ครั้ง/ราย/ปี ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ดีกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 0.13 Actual = 118.70 Target = 118.85 นาที/ราย/ปี
	การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- วิเคราะห์และทบทวน Competency Model ให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร - จัดทำแผนพัฒนารายบุคคลของตำแหน่งที่จำเป็นและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร - ดำเนินโครงการจัดการความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (Critical Process) - วางแผนงานการยกระดับการเรียนรู้ (Learning) เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมที่ยั่งยืน - วางแผนงานพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการความรู้	ความสำเร็จในการทบทวน Competency Model เป็นไปตามแผน ร้อยละ 100 ระดับความผูกพันของพนักงาน ปี 2560 เป็นไปตามเป้าหมาย Actual = 4.40 Target = 4.40
	การบริหารหน่วยสูญเสียในภาพรวม	- ทบทวนและพิจารณาจัดทหานักงานให้สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยพิจารณากำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน - เพิ่มระยะเวลาในการอบรม ความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตร “ลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า” โดยมีการทดสอบก่อนและหลังการอบรม - นำโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (U-CUBE) ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้า มิเตอร์ หม้อแปลง และวงจรการจ่ายไฟฟ้าในระบบ System Application Program (SAP) Geographic Information System (GIS) รวมทั้งระบบจดหน่วยเข้าด้วยกัน เพื่อวิเคราะห์การใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติ และหน่วยสูญเสียในวงจรการใช้ไฟฟ้า	หน่วยสูญเสียสะสม (Total Loss) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดีกว่าเป้าหมายร้อยละ 0.28 Actual = ร้อยละ 5.12 Target = ร้อยละ 5.40
	ความสำเร็จของการลงทุนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (Business Model)	วางแผนงานขับเคลื่อนการพัฒนาธุรกิจใหม่ โดยระดมสมองและติดตามข้อมูลทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายนอก รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO27001 และดำเนินงานตามแผนของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (ธุรกิจ Smart Home) ร้อยละ 100

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยง ปี 2560	ผลการดำเนินงาน
ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	- บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และประเมินองค์กรตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 - ทบทวนและทดสอบแผนสำรองการทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Planning: BCP) ของระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ที่สำคัญ - ปรับปรุง IT Security ของศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ (SCADA) - นำการบริหารและจัดการเกี่ยวกับกระบวนการ Detect and Response ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมาใช้งาน - ดำเนินการก่อสร้างอาคารศูนย์ข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Data Center)	ดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ร้อยละ 100

จากผลการดำเนินงานตามมาตรการจัดการความเสี่ยงในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ครบทุกปัจจัยเสี่ยง นอกจากนี้ ในการเตรียมความพร้อมเพื่อการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในปี 2560 ตลอดจนปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ระบุปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มเติมจากปัจจัยเสี่ยงข้างต้นอีก 4 ปัจจัย ที่เป็นประเภท

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ได้แก่ (1) การปรับเปลี่ยนองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) (2) การวิเคราะห์ศักยภาพทางธุรกิจของบริษัทในเครือ และบริษัทลูกที่เกี่ยวข้อง (3) การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขัน และสูญเสียรายได้จากกิจการขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ไปใช้พลังงานทดแทน และ (4) การไม่สามารถจัดหาผู้รับจ้างทำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.) ระยะที่ 2 ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อวางมาตรการจัดการความเสี่ยงต่อเนื่องในปีถัดไป





PEA HiVE
Platform

Power Transformer
Monitoring System

Solar PV Rooftop

การพัฒนาที่ยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

SCADA

ความพร้อมจ่ายและความน่าเชื่อถือของระบบไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าให้มีความเพียงพอพร้อมจ่ายต่อปริมาณความต้องการของลูกค้านับในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีแนวโน้มของความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี รวมถึงให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของระบบไฟฟ้า ด้วยตระหนักดีว่า พลังงานไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาระบบเศรษฐกิจในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศ [103-1]

โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการประเมินและจัดทำข้อมูลการพยากรณ์จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า ปริมาณหน่วยจำหน่าย และความต้องการใช้ไฟฟ้าในอนาคตรองรับถึงปี 2565 ซึ่งมีการพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้าในการพยากรณ์ความต้องการพลังงานไฟฟ้า ประกอบด้วย ประมาณการแนวโน้มเศรษฐกิจไทย จำนวนประชากร แผนอนุรักษ์พลังงาน แผนพัฒนาพลังงานทดแทน และพลังงานทางเลือก และนโยบายภาครัฐต่างๆ เช่น รถยนต์ไฟฟ้า รถไฟความเร็วสูง แผนพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก แผนพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานตามแผนงานต่างๆ ในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าขององค์กร สามารถรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นได้อย่างเพียงพอ โดยมีสถิติข้อมูลการพยากรณ์ ดังนี้

การพยากรณ์จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูล	ค่าจริง	ค่าพยากรณ์ (ราย)				
	2560	2561	2562	2563	2564	2565
บ้านอยู่อาศัย	17,095,797	17,436,899	17,779,955	18,123,641	18,469,219	18,802,512
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	2.13	2.00	1.97	1.93	1.91	1.80
กิจการขนาดเล็ก	1,609,842	1,647,513	1,702,759	1,758,005	1,813,251	1,868,498
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	4.59	2.34	3.35	3.24	3.14	3.05
กิจการขนาดกลาง	74,263	78,127	81,970	86,246	90,811	95,467
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	2.49	5.20	4.92	5.22	5.29	5.13
กิจการขนาดใหญ่	6,693	7,009	7,389	7,761	8,136	8,528
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	3.70	4.72	5.42	5.03	4.83	4.82
กิจการเฉพาะอย่าง	12,531	14,472	14,882	15,631	16,398	17,045
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	(0.53)	15.49	2.83	5.03	4.91	3.95
องค์กรไม่แสวงหากำไร	1,305	1,386	1,416	1,447	1,477	1,508
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	3.49	6.21	2.16	2.19	2.07	2.10
สูบน้ำเพื่อการเกษตร	5,046	5,453	5,712	5,971	6,230	6,489
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	2.25	8.07	4.75	4.53	4.34	4.16
ไฟชั่วคราว	312,657	324,560	339,964	355,368	370,772	386,176
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	6.93	3.81	4.75	4.53	4.33	4.15
รวมทั้งหมด	19,118,134	19,515,419	19,934,047	20,354,070	20,776,294	21,186,223
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	2.40	2.08	2.15	2.11	2.07	1.97

หมายเหตุ: การพยากรณ์จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ไม่รวมประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าแบบไม่คิดมูลค่า อาทิ ไฟแสงสว่างถนน ไฟสาธารณะ เป็นต้น

การพยากรณ์หน่วยจำหน่าย จำแนกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า [EU10]

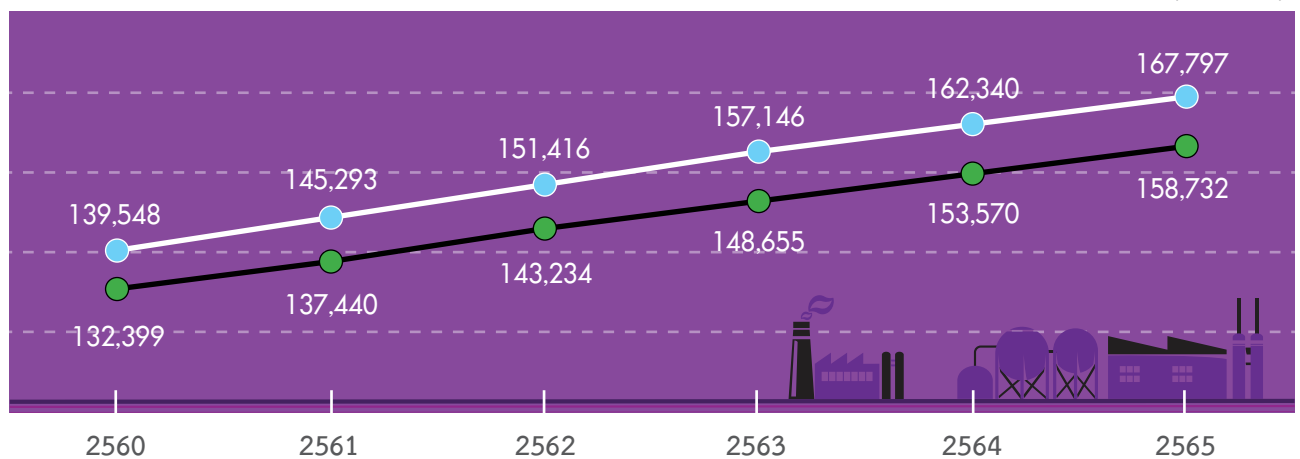
ข้อมูล	ค่าจริง	ค่าพยากรณ์ (จิกะวัตต์-ชั่วโมง: GWh)				
	2560	2561	2562	2563	2564	2565
บ้านอยู่อาศัย	31,333	31,539	32,315	33,065	33,788	34,457
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	1.29	0.66	2.46	2.32	2.19	1.98
กิจการขนาดเล็ก	13,035	13,274	13,813	14,340	14,784	15,230
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	2.67	1.84	4.06	3.81	3.10	3.02
กิจการขนาดกลาง	21,157	22,023	23,035	24,026	24,896	25,775
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	1.22	4.09	4.59	4.30	3.62	3.53
กิจการขนาดใหญ่	58,733	61,746	64,513	66,972	69,202	71,725
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	2.71	5.13	4.48	3.81	3.33	3.65
กิจการเฉพาะอย่าง	4,183	4,357	4,563	4,765	4,938	5,112
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	0.26	4.16	4.74	4.42	3.65	3.51
องค์กรไม่แสวงหากำไร	66	89	107	124	141	157
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	(12.88)	34.44	19.84	16.22	13.14	11.39
สูบน้ำเพื่อการเกษตร	298	389	444	499	555	610
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	11.56	30.34	14.25	12.47	11.09	9.98
ไฟชั่วคราว	977	1,157	1,341	1,525	1,708	1,892
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	(0.89)	18.51	15.87	13.69	12.05	10.75
รวมทั้งหมด (ไม่รวมไฟฟรี)	129,783	134,574	140,131	145,316	150,013	154,958
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	2.01	3.69	4.13	3.70	3.23	3.30
ไฟฟรี	2,618	2,866	3,103	3,339	3,557	3,774
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	6.68	9.49	8.25	7.62	6.51	6.10



การพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้า [EU10]

ข้อมูล	ค่าจริง	ค่าพยากรณ์				
	2560	2561	2562	2563	2564	2565
ส่วนที่ซื้อจาก การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)						
พลังงานไฟฟ้า (จิกะวัตต์-ชั่วโมง)	130,252	135,083	140,522	144,905	148,815	153,217
พลังไฟฟ้าสูงสุด (เมกะวัตต์)	19,721	20,362	21,196	21,951	22,657	23,393
ส่วนที่ซื้อจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน						
พลังงานไฟฟ้า (จิกะวัตต์-ชั่วโมง)	112	85	85	85	85	85
พลังไฟฟ้าสูงสุด (เมกะวัตต์)	8	8	8	8	8	8
ส่วนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ผลิต						
พลังงานไฟฟ้า (จิกะวัตต์-ชั่วโมง)	105	104	104	104	104	104
พลังไฟฟ้าสูงสุด (เมกะวัตต์)	6	6	6	6	6	6
ส่วนที่ซื้อจากโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กมาก (VSPP)						
พลังงานไฟฟ้า (จิกะวัตต์-ชั่วโมง)	9,079	10,022	10,706	12,053	13,337	14,391
พลังไฟฟ้าสูงสุด (เมกะวัตต์)	854	935	979	1,055	1,110	1,160
รวม						
พลังงานไฟฟ้า (จิกะวัตต์-ชั่วโมง)	139,548	145,293	151,416	157,146	162,340	167,797
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	1.80	4.12	4.21	3.78	3.31	3.36
พลังไฟฟ้าสูงสุด (เมกะวัตต์)	20,590	21,312	22,190	23,021	23,783	24,568
เพิ่ม/(ลด) ร้อยละ	(3.03)	3.51	4.12	3.74	3.31	3.30

การเปรียบเทียบปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่จัดหาไว้กับความต้องการไฟฟ้าที่คาดการณ์ ระหว่างปี 2560-2565 (EU 10)
(ล้านหน่วย)



หมายเหตุ : ตัวเลขที่แสดงไว้ในปี 2560 เป็นค่าจริง

● ปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่จัดหาไว้ ● ปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้า

การบริหารจัดการเพื่อให้มีไฟฟ้าเพียงพอกับความต้องการในระยะยาว [EU6] [EU10] [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ 1 ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องที่มีระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ปี 2558-2563 เพื่อพัฒนาระบบไฟฟ้าและก่อสร้างสถานีไฟฟ้าให้สามารถรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ได้อย่างเพียงพอ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพความมั่นคงและความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ลดปัญหาในการปฏิบัติการ และบำรุงรักษา เพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพของระบบส่งและระบบจำหน่ายให้สามารถจ่ายไฟได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ลดหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย ตลอดจนติดตั้งและเปลี่ยนหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีคุณภาพและมาตรฐานที่สูงขึ้น เพื่อปรับปรุงและเชื่อมโยงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ธุรกิจอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว แหล่งชุมชนต่างๆ ทั้งผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดิม ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และพื้นที่สำคัญ ให้มีขีดความมั่นคง ของระบบไฟฟ้าที่สูงขึ้น โดยมีเป้าหมายและพื้นที่ดำเนินการครอบคลุมทั้ง 4 ภาค แต่ละภาคแบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต รวมทั้งสิ้น 12 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต สรุปได้ดังนี้

- 1) ภาคเหนือ ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 จังหวัดพิษณุโลก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 จังหวัดลพบุรี
- 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัดอุดรธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 จังหวัด อุบลราชธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 จังหวัดนครราชสีมา
- 3) ภาคกลาง ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัดอยุธยา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 จังหวัดชลบุรี การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 3 จังหวัดนครปฐม
- 4) ภาคใต้ ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัดเพชรบุรี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 จังหวัดยะลา

แผนการดำเนินงานในโครงการพัฒนาระบบส่งและระบบจำหน่าย ระยะที่ 1

การดำเนินงาน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	รวม
งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบส่งไฟฟ้าแรงดัน 115 กิโลโวลต์					
ก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (แห่ง)	12	18	24	7	61
ก่อสร้างสถานีไฟฟ้าลานไก (แห่ง)	1	1	8	1	11
เพิ่ม/เปลี่ยน หม้อแปลง (เมกะโวลต์แอมแปร์)	250	375	400	450	1,475
สายส่งรองรับสถานีไฟฟ้า (วงจร-กิโลเมตร)	294	433	507	139	1,373
ที่ดินก่อสร้างสถานีในแผนฯ ถัดไป (แห่ง)	11	11	27	5	54
งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าเพื่อเพิ่มความมั่นคงระบบไฟฟ้าแรงดัน 115 กิโลโวลต์					
สายส่ง Loop Line (วงจร-กิโลเมตร)	64	31	1	193	289
ปรับปรุงสถานีไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (แห่ง)	8	3	2	5	18

การดำเนินงาน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	รวม
งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูง 22/33 กิโลโวลต์					
ก่อสร้างระบบสายจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (วงจร-กิโลเมตร)	2,445	2,816	1,151	1,375	7,787
ปรับปรุงระบบสายจำหน่ายแรงสูงเหนือดิน (วงจร-กิโลเมตร)	1,898	2,168	514	2,480	7,060
ปรับปรุงระบบสายจำหน่ายแรงสูงใต้ดิน (วงจร-กิโลเมตร)	13	4	2	4	23
ติดตั้งเซอร์กิตเบรกเกอร์ (ชุด)	41	49	-	-	90
ติดตั้งรีโคลสเซอร์ (ชุด)	165	415	18	139	737
ติดตั้งโหลดเบรกสวิตช์ (ชุด)	623	830	1,162	680	3,295
ติดตั้งเครื่องปรับแรงดันไฟฟ้า (AVR) (ชุด)	27	6	3	11	47
ติดตั้งคาปาซิเตอร์ (ชุด)	505	489	17	194	1,205
ติดตั้งทรอปเอาต์ฟิวส์คัทเอาต์ (ชุด)	1,303	4,930	-	-	6,233
ติดตั้งมาร์มาสเตอร์ (ชุด)	26	42	45	29	142
งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ					
ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (วงจร-กิโลเมตร)	788	667	653	1,245	3,353
ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ (วงจร-กิโลเมตร)	2,752	3,132	843	2,050	8,777
ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (วงจร-กิโลเมตร)	936	484	213	1,505	3,138
ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย (วงจร-กิโลเมตร)	600	782	359	884	2,625
ติดตั้งหม้อแปลงจำหน่ายเพิ่มเติม (กิโลโวลต์แอมแปร์)	569,080	279,600	72,440	208,000	1,129,120
เปลี่ยนขนาดหม้อแปลงจำหน่าย (กิโลโวลต์แอมแปร์)	141,010	232,990	84,965	78,865	537,830
นำหม้อแปลงจำหน่ายลูกเดิมมาติดตั้งใช้งาน (กิโลโวลต์แอมแปร์)	41,630	16,270	7,115	17,760	82,775
เปลี่ยนจุดติดตั้งหม้อแปลงจำหน่าย (กิโลโวลต์แอมแปร์)	9,920	19,390	6,830	-	36,140
ติดตั้งทรอปเอาต์ฟิวส์คัทเอาต์ (ชุด)	1,237	829	333	190	2,589
ติดตั้งโหลดเบรกสวิตช์ (ชุด)	45	117	3	1	166
ติดตั้งรีโคลสเซอร์ (ชุด)	27	70	3	1	101

ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดสรรงบประมาณในการลงทุนรวมทั้งสิ้น 62,679 ล้านบาท โดยประโยชน์ของโครงการจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการจ่ายกระแสไฟฟ้าของระบบไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสามารถรองรับการให้บริการกระแสไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ จนถึงปี 2564 อีกทั้งยังเพิ่มคุณภาพในการบริการกระแสไฟฟ้าให้มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าซึ่งสามารถช่วยลดจำนวนครั้งที่ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) และระยะเวลาที่ระบบไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นอกจากนี้ยังได้นำเสนอขออนุมัติโครงการในแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อพัฒนาการเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าตามความจำเป็น และเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละพื้นที่ โดยคำนึงถึงเทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) และเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคตจนถึงปี 2567 อีกด้วย

ในด้านการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการบำรุงรักษาอุปกรณ์สวิตช์เกียร์ วิเคราะห์ ตรวจสอบ และทดสอบหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง และบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดินภายในสถานีไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์ประกอบ เพื่อให้สถานีไฟฟ้ามีความพร้อมสำหรับการให้บริการส่งผ่านกำลังไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง ลดผลกระทบจากความผิดพลาดของอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานเป็นระยะเวลานาน ลดสถิติปัญหาไฟฟ้าดับโดยไม่มีแผนจากสถานีไฟฟ้า สอดคล้องตามแผนการแก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดจากการเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่มีสภาพไม่พร้อมใช้งานตามแผนปรับปรุงสถานีไฟฟ้า โดยมุ่งเน้นที่อุปกรณ์หลักภายในสถานีไฟฟ้า เช่น หม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง สวิตช์เกียร์ สายเคเบิลใต้ดิน เป็นต้น โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแผนงานปรับปรุงสถานีไฟฟ้า และพัฒนาขีดความสามารถในการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า ได้แก่

- บำรุงรักษาอุปกรณ์หลักระบบไฟฟ้าแรงดัน 115 กิโลโวลต์ ภายในสถานีไฟฟ้า 12 เขต จำนวน 460 สถานีไฟฟ้า
- บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังเขตภาคเหนือ จำนวน 89 เครื่อง
- บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 74 เครื่อง
- บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังเขตภาคกลาง จำนวน 229 เครื่อง
- บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังเขตภาคใต้ จำนวน 95 เครื่อง
- ติดตั้ง Power Transformer Monitoring System กับหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังทุกเขต จำนวน 94 เครื่อง (วางแผนเริ่มดำเนินการปี 2561 จำนวน 64 เครื่อง)
- ติดตั้งระบบ Partial Discharge (PD) Monitoring System สำหรับ Gas Insulate Switchgear (GIS) ภายในสถานีไฟฟ้าพื้นที่สำคัญ จำนวน 2 ชุด
- เปลี่ยน On-Load Tap Change (OLTC) type H เป็น type W ของหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่เสี่ยงต่อการชำรุด จำนวน 8 เครื่อง
- เปลี่ยนทดแทน Capacitor Bank ระบบจำหน่ายแรงสูง 22 กิโลโวลต์ และ 33 กิโลโวลต์ จำนวน 13 สถานีไฟฟ้า
- เปลี่ยนทดแทนหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ที่มีอายุการใช้งานเป็นระยะเวลานาน (33 ปี) และไม่มีอะไหล่บำรุงรักษา จำนวน 3 เครื่อง
- จัดตั้ง Transformer Oil's Laboratory สำหรับทดสอบและประเมินสภาพหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง
- จัดหาอุปกรณ์หลักในลานโกไฟฟ้า (Switchyard) สำรองกรณีฉุกเฉิน อาทิ Current Transformer (CT) Inductive Voltage Transformer (IVT) และ Cable Termination
- พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) ในการบริหารจัดการหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง

- ต่อยอดโครงการนำร่องระบบตรวจสอบแบตเตอรี่ (Battery Monitoring System: BMS) ภายในสถานี่ไฟฟ้า มาใช้ในสถานี่ไฟฟ้าที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โดยมีงบประมาณที่ใช้ทั้งหมดในปี 2560 จำนวน 331,840,000 บาท ซึ่งแยกเป็นงบประมาณในด้านการปรับปรุงพัฒนาและบำรุงรักษาสถานี่ไฟฟ้า จำนวน 70,240,000 บาท งบประมาณในด้านพัฒนาขีดความสามารถในการบำรุงรักษาสถานี่ไฟฟ้า จำนวน 53,700,000 บาท และงบประมาณในด้านการปรับปรุงพัฒนาและบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังจำนวน 208,200,000 บาท

แผนการปลดโหลดกรณีเหตุผิดปกติด้านพลังงานไฟฟ้า [EU6] [EU10] [103-2]

ระบบไฟฟ้าประกอบด้วย ระบบผลิตพลังงานไฟฟ้า (Power Generation System) ระบบส่งจ่ายพลังงานไฟฟ้า (Power Transmission System) และระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า (Power Distribution System) หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ไว้ล่วงหน้ากับระบบไฟฟ้า อาจเกิดปัญหาระบบผลิตไฟฟ้าไม่เพียงพอกับความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าจนเกิดความไม่สมดุลของระบบไฟฟ้า ทำให้เสถียรภาพของระบบไฟฟ้าลดลง เป็นเหตุให้เกิดเหตุไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่สมดุลของระบบไฟฟ้ามีหลายสาเหตุ เช่น เหตุการณ์ที่โรงไฟฟ้าหลุดออกจากระบบ (Generator Tripping) และระบบส่งพลังงานไฟฟ้าหลุดออกจากระบบ (Transmission Line Tripping) ที่ส่งผลทำให้ค่าความถี่ของระบบไฟฟ้ามีการเบี่ยงเบนไปหรือเกิดเหตุบกพร่องกับอุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า ทำให้ไม่สามารถส่งพลังงานไฟฟ้าเข้าสู่ระบบไฟฟ้าได้ โดยหากเกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าวแล้ว และกำลังผลิตพลังงานไฟฟ้าในขณะนั้นไม่เพียงพอกับความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้า จะส่งผลต่อความสมดุลของระบบไฟฟ้าในทันที เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำแผนการปลดโหลดกรณีเหตุผิดปกติด้านพลังงานไฟฟ้า ซึ่งถูกนำมาใช้เพื่อช่วยรักษาความสมดุลของระบบไฟฟ้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และลดผลกระทบที่จะเกิดต่อลูกค้าให้น้อยที่สุด หากการปลดโหลดมีแนวโน้มใช้ระยะเวลานานหลายชั่วโมง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะใช้หลักการหมุนเวียนโหลด (Rotational Load Shedding) โดยปลดโหลดแต่ละกลุ่มเวียนสลับกันไป และกำหนดระยะเวลาการปลดโหลดที่เหมาะสมของแต่ละกลุ่มโหลดที่ปลดไปเรื่อยๆ จนกว่าจะจ่ายไฟได้ตามปกติ เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดต่อลูกค้าให้น้อยที่สุด อีกทั้งจะพิจารณาปรับปรุงแผนการปลดโหลดกรณีเหตุผิดปกติด้านพลังงานไฟฟ้าระหว่างการใช้ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟฟ้าในปัจจุบัน

การจัดการด้านไฟฟ้า และประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า

ในปัจจุบัน ทัวโลกได้ให้ความสำคัญเรื่องวิกฤตการณ์ด้านพลังงาน เนื่องจากการใช้พลังงานมีแนวโน้มที่สูงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการใช้พลังงานเพียงทางเดียว ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา อาทิ แหล่งทรัพยากรพลังงานที่นับวันจะหมดไป ปัญหาสิ่งแวดล้อมจากมลภาวะที่เกิดจากการเผาผลาญพลังงานเชื้อเพลิง โดยเฉพาะพลังงานไฟฟ้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานในการดำรงชีวิต และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นการดำเนินการบริหารจัดการเพื่อจัดหาแหล่งผลิตไฟฟ้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้เพียงพอ (Supply Side Management: SSM) เพียงด้านเดียวอาจไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีองค์การจัดการด้านไฟฟ้า (Demand Side Management: DSM) โดยการส่งเสริมการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าให้สมดุลกับการผลิตและจำหน่าย ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพระบบไฟฟ้า เพื่อให้สามารถใช้สาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด [103-1]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้มีคณะทำงานจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า โดยมีรองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสายงานวางแผน และพัฒนาระบบไฟฟ้าเป็นประธาน มีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน และกำหนดรูปแบบและการจัดทำแผนงาน DSM ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และกำหนดให้มี คณะทำงานย่อยจัดการด้านการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยคณะทำงานย่อยฯ มีรองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริม พลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานเป็นประธาน มีหน้าที่ในการพิจารณาและจัดทำร่างแผนงาน DSM พร้อมทั้งกำหนด แนวทางประชาสัมพันธ์ โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการกำหนดแผนงานและดำเนินโครงการตามแผนงาน DSM ที่สำคัญ อาทิ **โครงการด้านการบริหารจัดการด้านความต้องการใช้พลังงาน** ซึ่งเป็นการนำระบบบริหารจัดการพลังงานภายใน อาคาร (Building Energy Management System: BEMS) ที่สามารถบริหารจัดการ ควบคุม และตรวจติดตามการใช้พลังงาน ในอาคาร โดยมีการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร และสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ร่วมกับอุปกรณ์ตรวจวัด และควบคุมพลังงาน ทำให้อุปกรณ์ในแต่ละส่วนสามารถเชื่อมต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานทั้งหมด ภายในอาคาร โดยดำเนินการที่อาคารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ รวมทั้งอาคารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต และอาคารศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ (SCADA) ทั้ง 12 เขต มีระยะเวลาดำเนินการ 48 เดือน (ปี 2560-2563) และงบประมาณ การลงทุน จำนวน 19 ล้านบาท ดำเนิน**โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Chiller) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่** โดยมีแผนงานการติดตั้งใช้งานเครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ประสิทธิภาพสูง ซึ่งนำเทคโนโลยี การทำงานระบบเพลาด้วยแรงเหวี่ยงชนิดปลอดสารหล่อลื่นลอยตัวด้วยแรงแม่เหล็ก (Oil-free Magnetic Bearing Centrifugal Chiller) ที่ใช้เทคโนโลยีโรเตอร์ลอยอยู่ในอากาศจากแรงผลักของแม่เหล็ก โดยไม่ต้องใช้ตั้ลบลูกปืนและน้ำมันหล่อลื่นเหมือนกับ Chiller แบบเดิม ทำให้มีประสิทธิภาพการทำความเย็นสูง (ประมาณ 0.58 kW/TR) และสามารถรับภาระการทำความเย็น ที่มีค่าน้อยกว่าตามที่ได้ออกแบบไว้ (Part Load) ได้ดี ทั้งยังมีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาต่ำ โดยดำเนินการในพื้นที่อาคาร 3 อาคาร LED และอาคาร SCADA ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีระยะเวลาดำเนินการ 36 เดือน (ปี 2560-2562) และงบประมาณการลงทุน จำนวน 86 ล้านบาท ดำเนิน**โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บน หลังคาอาคารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Solar PV Rooftop)** ซึ่งปัจจุบันต้นทุนในการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจาก พลังงานแสงอาทิตย์มีราคาลดลงมาก นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด นำพื้นที่ว่างมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายของพลังงานไฟฟ้าลงได้ มีระยะเวลาดำเนินการ 48 เดือน (ปี 2560-2563) และงบประมาณ การลงทุน จำนวน 460 ล้านบาท หรือประมาณ 67,800 บาท/กิโลวัตต์พีค (kWp) และดำเนิน**โครงการบริหารจัดการเพื่อ การประหยัดพลังงานภายในหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัย และภาคอุตสาหกรรม** โดยดำเนินการตรวจวัดและวิเคราะห์ การใช้พลังงานไฟฟ้า พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอโครงการ และประเมินศักยภาพในการประหยัดพลังงานให้กับหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัย และภาคอุตสาหกรรมที่สนใจ โดยมุ่งเน้นการใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการใช้พลังงานสูง และส่งเสริมให้ เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระยะเวลาดำเนินการ 48 เดือน (ปี 2560-2563) และงบประมาณการลงทุน จำนวน 16 ล้านบาท นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีแผนงาน DSM ที่สำคัญอื่นๆ โดยมีรายละเอียดของแผนงาน ตามประเภท โครงการต่างๆ สรุปไว้ดังนี้ [103-2] [103-3]

แผนงานการจัดการด้านไฟฟ้า [EU7] [103-2]

แผนงาน DSM	ประเภทของโครงการ	รายชื่อโครงการ	ระยะเวลาการดำเนินงาน			
			2560	2561	2562	2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ตรวจวัดและพิสูจน์ผลการประหยัดพลังงาน (Measurement & Verification)	1. ระบบบริหารจัดการการใช้พลังงานในอาคาร				
		2. โครงการบริหารจัดการการใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับสถานีไฟฟ้าแบบไม่มีช่างไฟฟ้าประจำสถานี (Unmanned Substation)				
	Chiller	3. โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Chiller) ในสำนักงาน กฟภ. และอาคาร SCADA				
		4. โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Chiller) ของ กฟภ. สำนักงานใหญ่				
	Solar PV Rooftop	5. โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาอาคารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Solar PV Rooftop)				
	อาคารเขียว (Green Building)	6. โครงการก่อสร้างปรับปรุงอาคาร 1 อาคาร 2 และทางเชื่อมอาคาร กฟภ. สำนักงานใหญ่ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน LEED ระดับ GOLD				
	CSR	7. โครงการ PEA LED เพื่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม				
	การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัย	8. โครงการนำร่องสถานีอัดประจุยานยนต์ไฟฟ้าและระบบการบริหารจัดการโครงข่ายเครื่องอัดประจุยานยนต์ไฟฟ้าของ กฟภ. (เส้นทางสุวรรณภูมิ-พญา)				
ลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ผู้ใช้ไฟรายย่อย (ที่อยู่อาศัยและธุรกิจขนาดเล็ก)	9. โครงการให้บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการพลังงานสำหรับภาคอาคารธุรกิจ				
		10. โครงการนำร่องการส่งเสริมอนุรักษ์พลังงานในภาคครัวเรือน				
	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (โรงงานอุตสาหกรรม)	11. โครงการให้บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการพลังงานสำหรับภาคอุตสาหกรรม				
	หน่วยงานภาครัฐ	12. โครงการบริหารจัดการเพื่อการประหยัดพลังงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภาครัฐ				
ไฟแสงสว่างถนนและไฟสาธารณะ	การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์	13. ระบบประหยัดพลังงานไฟถนนแบบบูรณาการประสิทธิภาพสูง				

ทั้งนี้ภายใต้แผนการจัดการด้านไฟฟ้าดังกล่าว มีแผนงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี 2560 ที่สำคัญ ได้แก่

แผนงานภายในองค์กร

- แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ โดยดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน สำหรับเครื่องปรับอากาศ จำนวน 1,000 เครื่อง แล้วเสร็จเมื่อเดือนกรกฎาคม 2560

แผนงานภายนอกองค์กร

- โครงการให้บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการพลังงาน ภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม โดยดำเนินการกำหนดเป้าหมายเป็นผลการประหยัดพลังงานจากการประเมิน โดยแบ่งเป็นพื้นที่ทั้ง 12 เขต เขตละ 300,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี ปัจจุบันนำเสนอมาตรการการจัดการพลังงานไปแล้วจำนวน 20 แห่ง ซึ่งจะสามารถให้ผลการประหยัดพลังงาน เขตละ 1,000,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี
- โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานระบบแสงสว่าง ภายในโรงพยาบาลบึงกาฬ โดยดำเนินการติดตั้งหลอด LED จำนวน 2,034 หลอด แล้วเสร็จเมื่อเดือนมกราคม 2560 โดยมีผลการประหยัดพลังงาน 273,474 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี
- โครงการบริหารจัดการเพื่อการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้าของกรมศุลกากร โดยดำเนินการติดตั้งหลอด LED จำนวน 22,598 หลอด แล้วเสร็จเมื่อเดือนมีนาคม 2560 โดยมีผลการประหยัด 1,799,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้ร่วมกับคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ดำเนิน “โครงการ Demand Response รองรับการขาดแคลนก๊าซธรรมชาติ ในเดือน มีนาคม-เมษายน 2560” เป็นการใช้นโยบาย Demand Response (DR) แบบที่เรียกว่า มาตรการตอบสนองแบบฉุกเฉิน (Emergency Demand Response Program: EDRP) ซึ่งเป็นมาตรการในการลดหรือเฉลี่ยความต้องการใช้ไฟฟ้าจากช่วงเวลาที่มีความต้องการใช้กำลังการผลิตไฟฟ้าสูงไปสู่ช่วงเวลาอื่นเพื่อลดภาระค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต้องนำมาใช้ในการผลิตไฟฟ้าทดแทนก๊าซธรรมชาติที่ขาดหายไป โดยให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้ความร่วมมือลดการใช้ไฟฟ้าในขณะที่เกิดเหตุการณ์เป็นเงินค่าชดเชยตามปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่สามารถบริหารจัดการให้มีการใช้ลดลง

การใช้นโยบาย EDRP ในครั้งนี้เป็นการใช้นโยบายเฉพาะพื้นที่ใกล้เคียงกับโรงไฟฟ้าที่ต้องใช้น้ำมันดีเซลทดแทนก๊าซธรรมชาติ และพื้นที่ซึ่งใช้ไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้างดงามมาก โดยภายใต้โครงการฯ ยังได้ร่วมกับ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และกระทรวงพลังงาน เชิญชวนให้ผู้บริโภคใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ (ประเภท 4) ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดราชบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาคร ที่สนใจและมีศักยภาพในการลดการใช้ไฟฟ้าในช่วงปลายเดือนมีนาคม เข้าร่วมโครงการฯ โดยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 146 ราย มีผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับเงินชดเชยจำนวน 137 ราย (ไม่สามารถลดได้ 9 ราย) หน่วยที่ได้รับการชดเชยคิดเป็นจำนวน 1,466,292.95 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และเงินชดเชยรวมคิดเป็นเงินจำนวน 4,398,878.72 บาท

แนวทางการบริหารจัดการเพื่อควบคุมหน่วยสูญเสีย [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่/นโยบาย และการกำกับดูแลเรื่องการลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ซึ่งกำกับดูแลผลการดำเนินงานด้านการควบคุมสัดส่วนร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจประจำปี 2560 ที่ได้มีการกำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานร้อยละหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดให้มีคณะกรรมการลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า และการปรับปรุงตัวประกอบกำลังไฟฟ้าเพื่อกำกับดูแลเรื่องการลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญดังนี้

- กำหนดค่าเกณฑ์ประเมินผลหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า โดยแยกรายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต/รายการ และแผนการดำเนินงานลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า
- ติดตามและประเมินผลค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าเพื่อให้เป็นไปตามค่าเกณฑ์ประเมินผล
- เสนอข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับการลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการจ่ายไฟฟ้า
- จัดตั้งคณะทำงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อลดค่าหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า

โดยในการบริหารจัดการเพื่อควบคุมหน่วยสูญเสีย จะถูกประเมินเบื้องต้นจากสมมติฐานที่ใช้ในการประมาณการพลังงานไฟฟ้าสูญเสียของระบบ คือ สมมติฐานด้านสถิติ และแนวโน้มของค่าหน่วยสูญเสียที่เกิดขึ้นในอดีต ประกอบกับอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ รวมถึงอัตราการเติบโตของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นทั้งในภาคอุตสาหกรรมและครัวเรือน

ทั้งนี้จากการดำเนินงานเพื่อควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า พบว่าการสูญเสียพลังงานไฟฟ้าทางเทคนิค (Technical Loss) ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักจากสายป้อนแรงดันสูง หม้อแปลงจำหน่าย สายป้อนแรงดันต่ำ และจุดต่อของอุปกรณ์ และปัญหาด้านหน่วยสูญเสียที่เกิดขึ้นที่ไม่ใช่ทางเทคนิค (Non-Technical Loss) เกิดจากการละเมิดการใช้ไฟฟ้า หรือเกิดจากการทำงานที่ผิดปกติของมิเตอร์ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องเร่งรัดในการดำเนินงานเพื่อแก้ไข แต่เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีมิเตอร์จำนวนมากซึ่งยากต่อการตรวจสอบ โดยเฉพาะมิเตอร์ในระบบจำหน่ายแรงต่ำ ส่งผลให้เกิดหน่วยสูญเสียในปริมาณมากถ้าไม่มีการแก้ไขได้ทันเวลา ดังนั้นจึงมีการนำระบบการตรวจสอบความผิดปกติของมิเตอร์โดยใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผสมกับระบบงานสารสนเทศ (SAP IS-U) เพื่อตรวจสอบความผิดปกติของการใช้ไฟฟ้าหรือมิเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการลดค่าหน่วยสูญเสียที่เกิดจากการละเมิด หรือจากมิเตอร์ที่ชำรุดของผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบจำหน่ายแรงต่ำ และช่วยในการวิเคราะห์หน่วยสูญเสียในระบบจำหน่ายแรงต่ำของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นอกจากนี้ ยังได้เริ่มนำโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (U-CUBE) มาใช้เพื่อผนวกฐานข้อมูลจากระบบ GIS กับระบบ SAP IS-U เพื่อตรวจสอบมิเตอร์ โดยกระจายและนำร่องในบางพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตแต่ละเขต พร้อมสอนและอธิบายวิธีการใช้งานจริงแล้วนำผลมาวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริงเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม U-CUBE ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีแผนในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ครอบคลุมทุกการตรวจสอบลักษณะความผิดปกติของมิเตอร์ และเพิ่มปริมาณการตรวจสอบ เช่น จัดทำระบบการติดตามผลการดำเนินงานการตรวจสอบมิเตอร์ตามเกณฑ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกำหนดรูปแบบและการรายงานผลเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ การปรับปรุงค่าไฟฟ้า การดำเนินคดีกับผู้ไฟฟ้าที่มีการละเมิด และพัฒนาระบบการปรับปรุงข้อมูลอัตโนมัติสำหรับรายการเคลื่อนไหวมิเตอร์ในระบบ SAP IS-U และระบบ GIS ให้มีความถูกต้อง ตรงกัน และเป็นปัจจุบัน

ความยาวสายส่งบนดินและสายส่งใต้ดินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำแนกตามระดับแรงดันไฟฟ้า

ชนิดสายส่ง	ระดับแรงดันไฟฟ้า		ระยะทาง (วงจร-กิโลเมตร)
สายส่งบนดิน	ระบบส่ง	230 กิโลโวลต์	-
		115 กิโลโวลต์	12,062.67
		69 กิโลโวลต์	17.65
	ระบบจำหน่ายแรงสูง	33 กิโลโวลต์	28,024.16
		22 กิโลโวลต์	260,414.67
		19 กิโลโวลต์	18,704.25
	ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	400/230 โวลต์	461,721.30
สายส่งใต้ดิน	ระบบส่ง	230 กิโลโวลต์	-
		115 กิโลโวลต์	185.25
		69 กิโลโวลต์	-
	ระบบจำหน่ายแรงสูง	33 กิโลโวลต์	117.10
		22 กิโลโวลต์	1,526.91
		19 กิโลโวลต์	-
	ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	400/230 โวลต์	1,528.32
สายส่งใต้น้ำ	ระบบส่ง	230 กิโลโวลต์	-
		115 กิโลโวลต์	98.09
		69 กิโลโวลต์	-
	ระบบจำหน่ายแรงสูง	33 กิโลโวลต์	115.98
		22 กิโลโวลต์	86.70
		19 กิโลโวลต์	-
	ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	400/230 โวลต์	-

การสูญเสียพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระหว่างปี 2558-2560 [EU12]

การสูญเสียพลังงานไฟฟ้า	สัดส่วนร้อยละของการสูญเสียพลังงานไฟฟ้าในระบบส่งและระบบจำหน่าย		
	2558	2559	2560
เป้าหมายการสูญเสียรวม (Total Target Loss)	5.46	5.36	5.40
การสูญเสียรวม (Total Loss)	5.50	5.40	5.12

หมายเหตุ: - การสูญเสียพลังงานไฟฟ้าทางเทคนิค (Technical Loss) ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลัก ดังนี้ สายป้อนแรงดันสูง หม้อแปลงจำหน่าย สายป้อนแรงดันต่ำ และจุดต่อของอุปกรณ์

- การสูญเสียพลังงานไฟฟ้าที่ไม่ใช่ทางเทคนิค (Non-Technical Loss) พิจารณาจากการนำหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่ายรวมหักด้วยกำลังไฟฟ้าสูญเสียทางเทคนิค โดยมักมีสาเหตุจากความคลาดเคลื่อนของอุปกรณ์วัดปริมาณไฟฟ้า การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าไม่ครบถ้วน ตลอดจนการจดหน่วยไฟฟ้าหรือการเรียกเก็บเงินไม่ครบถ้วน และการลักลอบใช้ไฟฟ้า

- อัตราการสูญเสีย (Loss) คือ พลังงานไฟฟ้าที่สูญเสียในการส่งและจ่ายไฟฟ้า โดยเท่ากับพลังงานส่วนต่างระหว่างพลังงานสุทธิที่ระบบส่งไฟฟ้ารับจากผู้ผลิตไฟฟ้า (Power Producers) กับพลังงานไฟฟ้าที่ระบบส่งไฟฟ้าจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Load)

การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการจำหน่ายไฟฟ้า [EU8]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการจำหน่ายไฟฟ้า จึงได้กำหนดนโยบายด้านการวิจัยและพัฒนาที่ชัดเจน มุ่งเน้นการพัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายพัฒนาสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม ด้วยการนำผลงานวิจัย พัฒนาและนวัตกรรมไปขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร ให้มีการทำงานอย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาค่าใช้จ่าย และเพิ่มศักยภาพบุคลากร อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรสินทางปัญญา โดยการใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัย พัฒนาและนวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และสนับสนุน ส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจ การพัฒนานักวิจัย และนักประดิษฐ์ การสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ ตลอดจนพัฒนากระบวนการและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการนำนวัตกรรมไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการจำหน่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานกำกับด้านพลังงานของไทย และทิศทางการใช้พลังงานของประเทศที่มุ่งให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานทดแทน รวมถึงสนับสนุนให้เกิดความยั่งยืนด้านพลังงานในสังคมไทย [103-1] [103-2]

โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ คำนึงถึงผลลัพธ์งานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้จริงสู่เชิงพาณิชย์ในระยะยาวได้ (Commercialized) การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมในงานโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะและโครงข่ายไฟฟ้าที่มีความมั่นคงแข็งแรง (Smart Grid & Strong Grid) เพื่อเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และทันสมัย เช่น การพัฒนาระบบไฟฟ้าสำหรับเมืองใหญ่ เมืองท่องเที่ยว และเมืองอุตสาหกรรม การพัฒนาหรือจัดหาอุปกรณ์ทันสมัยเพื่อใช้งานในระบบไฟฟ้า การวางแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า เป็นต้น และการศึกษาแนวทางการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้สามารถรองรับการรับซื้อพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือกที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งจะต้องเชื่อมต่อในระบบไฟฟ้าแรงดันต่ำ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการพัฒนาศูนย์ทดสอบสำนักงานใหญ่เพื่อรองรับงานวิจัยและนวัตกรรม รวมถึงการออกใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ในอนาคต เพื่อสามารถทดสอบอุปกรณ์และยืนยันคุณภาพของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้งานในระบบไฟฟ้า และเพื่อรองรับงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ทันสมัย รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับองค์กร สถาบัน หน่วยงานวิจัยอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนานวัตกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดจนแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรหรือองค์ความรู้ระหว่างกัน สอดคล้องกับกรอบแนวทางและทิศทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามยุทธศาสตร์เรื่องส่งเสริม และสร้างความร่วมมือในการวิจัย/พัฒนานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้กองบริหารกองทุนวิจัยและนวัตกรรม (กวน.) มีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบการดำเนินการต่างๆ ของกองทุนวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้ทุนสนับสนุนแก่หน่วยงานวิจัยภายในและภายนอก เพื่อการศึกษา วิจัย ทดลอง จัดทำหรือพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้า โดยมีคณะกรรมการกองทุนวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานต่างๆ ของกองทุนฯ เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานต่างๆ พิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย พิจารณาปรับปรุงระเบียบต่างๆ ของกองทุนฯ และพิจารณาปัญหาอุปสรรค/การขอเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในการดำเนินงานวิจัยของหน่วยงานวิจัยที่ได้รับทุน เป็นต้น โดยในปี 2560 ได้มีการเบิกจ่ายงบประมาณกองทุนฯ เป็นจำนวน 59.41 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนโครงการวิจัยและพัฒนาต่างๆ โดยมีสัดส่วนการใช้งบประมาณดังนี้ [103-2] [103-3]

โครงการวิจัยและพัฒนา ปี 2560	งบประมาณ (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
• ต้นแบบอุปกรณ์เก็บรวบรวมข้อมูล (Data Concentrator Unit: DCU) สำหรับระบบมิเตอร์อัจฉริยะ (Advance Metering Infrastructure: AMI) ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	711,600	1.20
• ต้นแบบอุปกรณ์เก็บรวบรวมข้อมูล (Data Concentrator Unit: DCU) สำหรับระบบมิเตอร์อัจฉริยะ (Advance Metering Infrastructure: AMI) ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	702,965	1.18
• ขยายผลเคเบิลสเปเซอร์และห้วงรัดสายเคเบิลอากาศ	929,876	1.57
• สถานีบริการอัดประจุแบตเตอรี่ต้นแบบรองรับมาตรฐาน CHAdeMO	1,916,533	3.23
• การพัฒนาประสิทธิภาพ Impulse Pump-as-Turbine จากเครื่องสูบน้ำ	4,229,416	7.12
• การพัฒนาและติดตั้งระบบไฟส่องสว่างถนนแบบประหยัดพลังงานที่เกาะเต่า	190,630	0.32
• โครงการศึกษาเปรียบเทียบและแนวทางการส่งเสริมโดยสารพลังงานไฟฟ้าเพื่อสังคมคาร์บอนต่ำของประเทศไทย (คาร์กโดยสาร)	13,886,532	23.38
• ผู้รับชำระเงินอัตโนมัติ (PEA GENIUS II) ขยายงานทั่วประเทศ	3,904,444	6.57
• ระบบโครงข่ายเครื่องอัดประจุไฟฟ้าอย่างรวดเร็วสำหรับโครงการไฟฟ้าอัจฉริยะ ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	7,874,560	13.26
• ศึกษาผลกระทบของสถานีอัดประจุแบตเตอรี่แบบรวดเร็วที่ส่งผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า	15,547,200	26.17
• การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรองรับการบริหารจัดการทรัพยากร	1,540,000	2.59
• ระบบบริหารจัดการแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานขนาดเล็กมาก ร่วมกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	7,973,680	13.42
รวม	59,407,436	100

นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีโครงการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการจำหน่ายไฟฟ้าที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งถูกนำไปดำเนินการต่อยอดเพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจำหน่ายไฟฟ้า อาทิ

โครงการการพัฒนาต้นแบบแพลตฟอร์มระบบบริหารและจัดการพลังงานไฟฟ้าอัจฉริยะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA HiVE Platform) สำหรับบ้านพักอาศัย เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ไฟฟ้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์ความต้องการใช้พลังงานในปัจจุบันและอนาคต (Demand Response) รวมทั้งเพื่อรณรงค์การใช้พลังงานทดแทนภายในอาคาร (Renewable Energy) และเป็นวิธีการที่ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณค่าไฟฟ้าสำหรับผู้บริโภคได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ PEA HiVE Platform ได้แก่ (1) ได้ต้นแบบแพลตฟอร์มระบบบริหารและจัดการพลังงานอัจฉริยะ (PEA HiVE Platform) ที่ทำงานได้อย่างสมบูรณ์บนระบบโลคอล (Local) และรองรับการทำงานบนระบบคลาวด์ (Cloud) (2) ได้อัลกอริทึมด้านการจัดการพลังงานภายในบ้านพักอาศัยให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับพลังงานทดแทนที่ผลิตได้ เช่น Rooftop Solar PV (3) ได้ชุดรายการอุปกรณ์อัจฉริยะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจทางเลือกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (4) ได้พัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีพื้นฐาน มีความพร้อมในการศึกษาและพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริหารและจัดการพลังงานอัจฉริยะ (PEA HiVE Platform) (5) ได้บ้านสมาร์ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เป็นสถานที่ทดลองจัดแสดงแลกเปลี่ยน/ถ่ายทอดเทคโนโลยี และใช้เป็นสถานที่ทดสอบเพื่อรับรองความเข้ากันได้ของอุปกรณ์ที่สั่งการควบคุมและเชื่อมโยงผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet of Things: IoT) กับ PEA HiVE Platform ในอนาคต

การปรับปรุงกระบวนการทำงานลดหน่วยสูญเสียที่ไม่ใช่ด้านเทคนิค (Non-Technical Loss) ผู้ใช้ไฟรายย่อยโดยใช้นวัตกรรมโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า (U-CUBE) จากที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน่วยสูญเสียด้าน Non-Technical Loss แต่ละปีคิดเป็นเงินไม่น้อยกว่า 1,000 ล้านบาท ส่วนหนึ่งเกิดจากความผิดปกติของมิเตอร์หรือการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ซึ่งกระบวนการในการตรวจสอบ ส่งการ และการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องมีหลายขั้นตอน อีกทั้งการมีปริมาณมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมากถึง 18 ล้านราย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับมิเตอร์จากหลายแหล่ง ให้เป็นฐานข้อมูลรวม เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าถึงได้ทุกมิติของข้อมูล และพัฒนาโปรแกรมเสริมเพื่อรองรับการดำเนินงาน อาทิ (1) โปรแกรมระบบงานตรวจสอบมิเตอร์ (SCS-Check Meter) เพื่อใช้รองรับกระบวนการตรวจสอบมิเตอร์และบันทึกผลข้อมูลใบส่งจากระบบ U-CUBE (2) โปรแกรมตรวจสอบมิเตอร์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อบันทึกผลข้อมูลใบส่งจากระบบ U-CUBE เมื่อผู้ตรวจสอบไปดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ ณ สถานที่ติดตั้งมิเตอร์ (3) โปรแกรมจดหน่วย PTC e-form เพื่อจำแนกลักษณะการชำรุดของมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็ว ส่งผลให้ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถลดต้นทุนหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า และลดภาระงานค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลงได้เป็นเงินทั้งสิ้น 660 ล้านบาท

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะและประสบการณ์มาพัฒนา และวิจัยเพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการจำหน่ายไฟฟ้า โดยมีงานวิจัยที่สำคัญที่เป็นผลงานในปี 2560 ได้แก่ รางวัลสิ่งประดิษฐ์ระดับเหรียญทองแดง ชื่อผลงาน “ชุดตรวจจับสัญญาณสื่อสารควบคุม SCADA (Detection Communication Signal Control SCADA)” และรางวัลพิเศษ ชื่อผลงาน “ระบบตรวจหาเฟสที่มีเตอร์ติดตั้งในระบบไฟฟ้า (Electricity Phase Identification System)” ซึ่งได้รับรางวัลระดับนานาชาติในงาน 13th Taipei International Invention Show & Technomart (INST2017) ณ กรุงไทเป ประเทศไต้หวัน รางวัลสิ่งประดิษฐ์ระดับเหรียญเงิน ชื่อผลงาน “จะงอยอินทรี (Hotline Cuttable Tie Stick)” รางวัลระดับเหรียญทองแดง ชื่อผลงาน “เครื่องมือตรวจสอบแรงบีบเครื่องมือบีบหลอดต่อสาย (Hydraulic Crimping Tool Checking Device)” และรางวัลพิเศษ ชื่อผลงาน “จะงอยอินทรี (Hotline Cuttable Tie Stick)” ในงาน Seoul International Invention Fair (SIIF2017) ณ กรุงโซล สาธารณรัฐเกาหลี รวมถึงผลงานชื่อ “Solar Hero Application” ที่ได้รับรางวัล People’s Choice จากงาน Smart Energy Hackathon Southeast Asia นำมาซึ่งความภาคภูมิใจให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและบุคลากรทุกคน

ยิ่งไปกว่านั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA Innovation Center) โดยร่วมมือกับบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีการลงนามข้อตกลงความร่วมมือในการสร้างศูนย์นวัตกรรมไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2560 เพื่อส่งเสริมการศึกษา และสนับสนุนการฝึกฝนบุคลากรในด้านระบบไฟฟ้า เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร (Information Communication Technology: ICT) รวมถึงการแพร่หลายของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ Smart Grid ในประเทศไทย โดย PEA Innovation Center จะดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบโครงข่ายไฟฟ้าของประเทศในอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

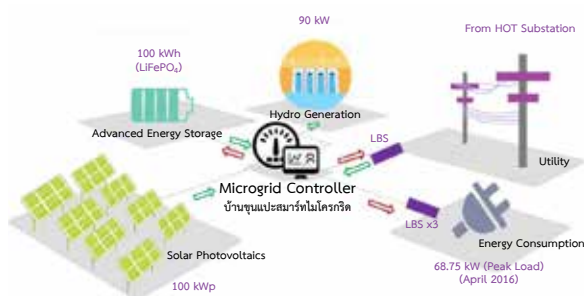
ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อถือได้ โดยคำนึงถึงสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม ประโยชน์ด้านการลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเสียในอากาศของประเทศไทย

สำหรับ PEA Innovation Center ถือเป็นศูนย์นวัตกรรมด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งแรกในประเทศไทย ซึ่งจะก่อสร้างขึ้น ณ ชั้น 3 อาคาร LED การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแพลตฟอร์มสำหรับการวิจัย คิดค้น และทดสอบนวัตกรรมด้านพลังงานไฟฟ้า โดยเป็นศูนย์นวัตกรรมที่จะเป็นแนวทางการพัฒนาด้านระบบไฟฟ้าเข้ากับด้านเทคโนโลยี ICT ที่ทันสมัย โดยในระยะแรกจะลงทุนด้านทรัพยากรเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านสายไฟฟ้า (Power Line Communication: PLC) และ Internet of Things (IoT) ควบคู่กับการทดลองใช้เทคโนโลยีการรับส่งข้อมูล GPON และ 3G/4G นอกจากนี้ ยังครอบคลุมไปถึงระบบสื่อสารเทคโนโลยี IP (Internet Protocol) เพิ่มเสถียรภาพในการทำงานของเครือข่ายครอบคลุมโครงการนวัตกรรมต่างๆ สอดคล้องตามนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการพัฒนาคนด้วยนวัตกรรมพัฒนางานด้วยเทคโนโลยีในยุค PEA 4.0 เพื่อมุ่งสู่การเป็น “การไฟฟ้าแห่งอนาคต (The Electric Utility of the Future)”

ความร่วมมือด้านการวิจัย และพัฒนากับสถาบันการศึกษา [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัย พัฒนา และสนับสนุนการดำเนินงานผ่านสถาบันการศึกษา หรือสถาบันวิจัยและพัฒนาในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว และเทคโนโลยีใหม่ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อลดการพึ่งพาหรือนำเข้าเทคโนโลยีจากต่างประเทศ ตลอดจนสามารถนำผลงานวิจัยและพัฒนาดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยในปี 2560 มีผลงานวิจัยและพัฒนาที่สำคัญ อาทิ

โครงการวิจัยและพัฒนาระบบบริหารจัดการแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานขนาดเล็กมาก และสายจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ห่างไกล โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเล็งเห็นถึงความสำคัญ และมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงเพียงพอและทั่วถึงตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีความ

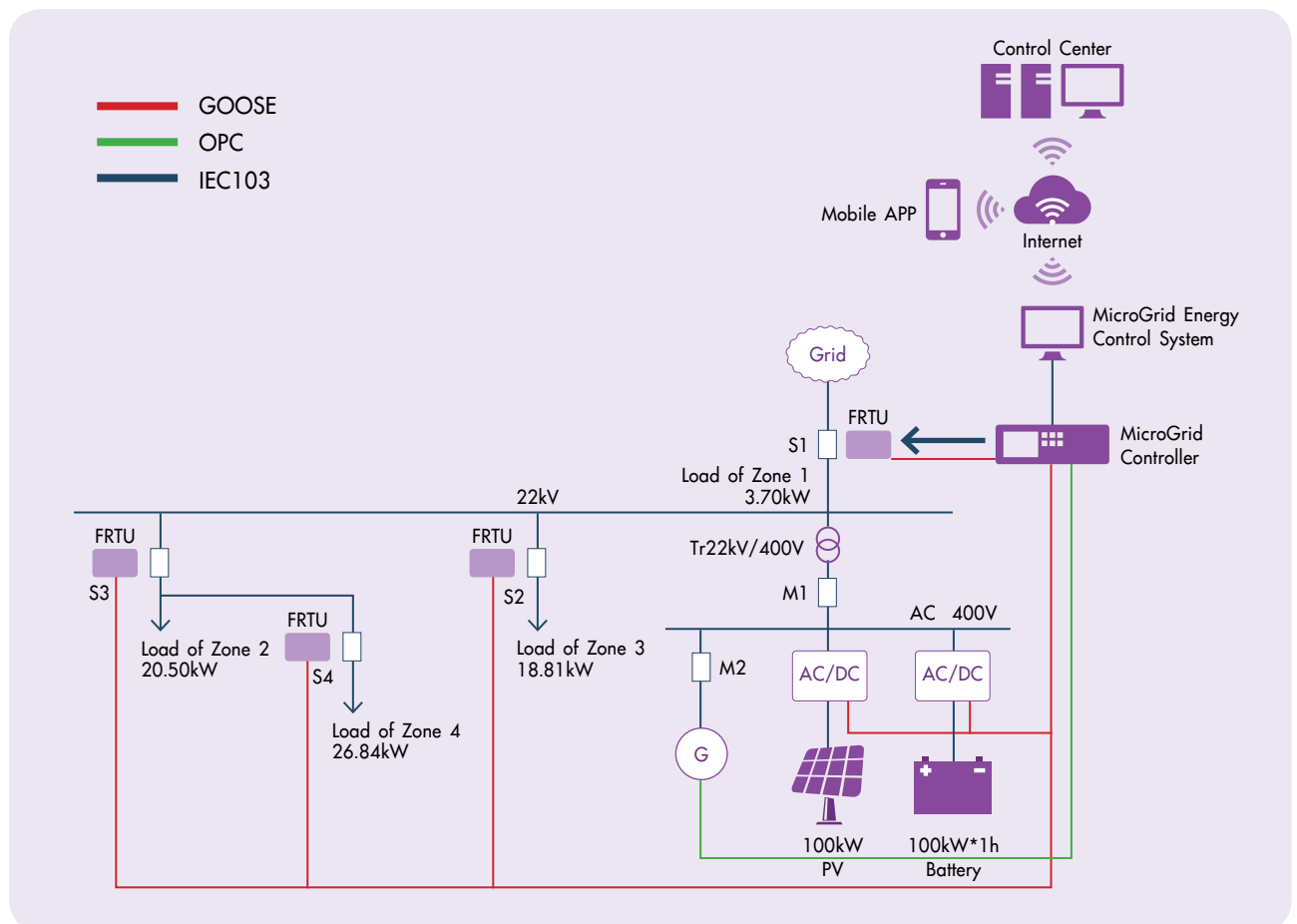


พร้อมในการรองรับแหล่งผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน และเทคโนโลยีการบริหารจัดการพลังงานในโครงข่ายไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (MicroGrid) ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จึงได้ให้ทุนสนับสนุน แก่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการดำเนินโครงการวิจัยและพัฒนาระบบบริหารจัดการแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานขนาดเล็กมากและสายจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ชุมชน ณ บ้านขุนแปะอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นต้นแบบการบริหารจัดการพลังงาน ที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อวิจัย และพัฒนาระบบบริหารจัดการแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้า

แบบผสมผสานขนาดเล็กมาก และสายจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ห่างไกลให้สามารถจ่ายไฟได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบผลิต และจำหน่ายไฟฟ้าให้กับชุมชนที่อยู่ห่างไกล รวมถึงเป็นศูนย์เรียนรู้ ให้กับหน่วยงานสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากการวิจัยภายใต้โครงการฯ นี้ ได้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานขนาดเล็กมากและสายจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ห่างไกล ประกอบด้วย

- ระบบควบคุมไมโครกริด (MicroGrid Control System)
- ระบบผลิตไฟฟ้าจากแผงเซลล์แสงอาทิตย์ (Solar Photovoltaic System) ขนาด 100 กิโลวัตต์ (kW)
- ระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังน้ำ (Micro Hydroelectric System) ขนาด 90 กิโลวัตต์ (kW)
- ระบบแหล่งเก็บพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Storage System) ขนาด 100 กิโลวัตต์ - ชั่วโมง (kWh)
- อุปกรณ์ Load Break Switch จำนวน 4 ชุด
- ระบบสื่อสารข้อมูล (Communication System)



ภาพแสดงระบบบริหารจัดการแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานขนาดเล็กมากและสายจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ห่างไกล

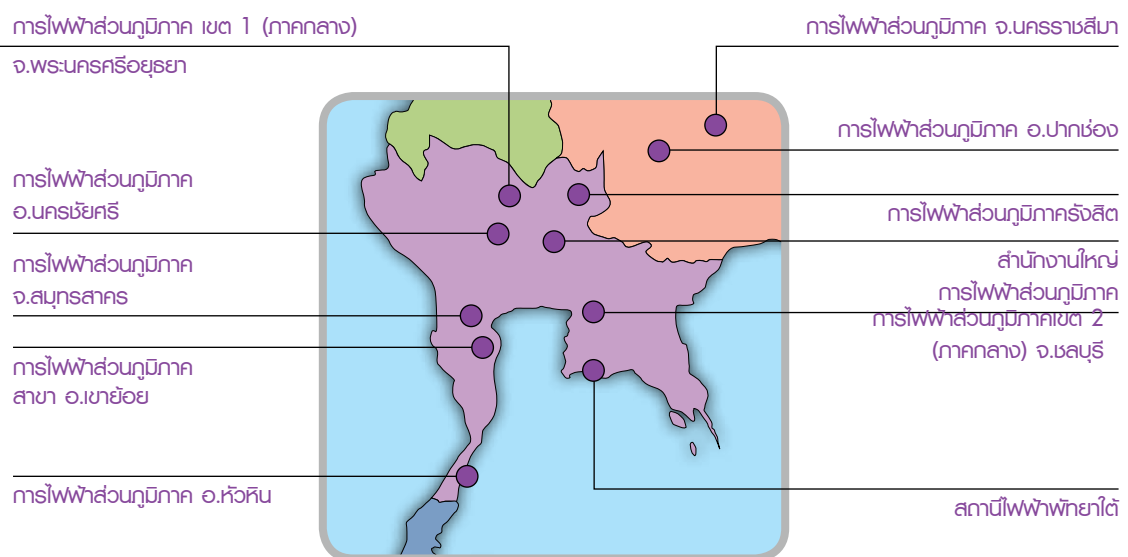
โดยดำเนินการศึกษาการทำงานส่วนต่างๆ ของระบบ เช่น การจ่ายไฟฟ้าในโหมดการเชื่อมต่อกับระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Grid Connected) เพื่อศึกษาการทำงานของชุดบริหารจัดการในการควบคุม และจัดการการจ่ายพลังงานที่เหมาะสม การจ่ายไฟฟ้าในโหมดจ่ายไฟแบบอิสระ (Islanding) เพื่อศึกษาถึงกระบวนการจัดการควบคุมแบตเตอรี่ การปลดโหลด และการปลดแหล่งพลังงาน เพื่อรักษาสมดุลของระบบจ่ายไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม การเปลี่ยนโหมดการทำงานจากสถานะเชื่อมต่อกับระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปยังโหมดจ่ายไฟแบบอิสระ เพื่อทำการควบคุมแหล่งผลิตและโหลดให้กลับมาเชื่อมต่อกับระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยอัตโนมัติได้อย่างปลอดภัย การจ่ายไฟฟ้าในกรณี Black Start เพื่อศึกษาการเริ่มจ่ายไฟจากกรณีไม่มีไฟฟ้าในระบบจ่ายไฟ ให้มีการเริ่มจ่ายไฟอย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยโครงการดังกล่าวจะได้ระบบบริหารจัดการแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานขนาดเล็กมาก และสายจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ห่างไกล ที่สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อความต้องการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ห่างไกล ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงได้แนวทางการใช้งานระบบที่เหมาะสม ซึ่งสามารถนำไปขยายผลกับงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการวางแผนระบบไฟฟ้า การปฏิบัติเพื่อรองรับระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอนาคต ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับการขยายผลการใช้งานในลักษณะเดียวกันกับพื้นที่ที่มีสภาพใกล้เคียงกันเพื่อให้ประชาชนได้มีไฟฟ้าใช้จากแหล่งพลังงานที่มีในธรรมชาติไม่มีวันหมดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โครงการวิจัยระบบโครงข่ายเครื่องอัดประจุไฟฟ้าอย่างรวดเร็วสำหรับโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเทคโนโลยีด้านยานยนต์ไฟฟ้า และสถานีอัดประจุไฟฟ้า ซึ่งรองรับการใช้งานยานยนต์ไฟฟ้าภายในประเทศ ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยทำการศึกษารวบรวมข้อมูลไปกับการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้าที่มีการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

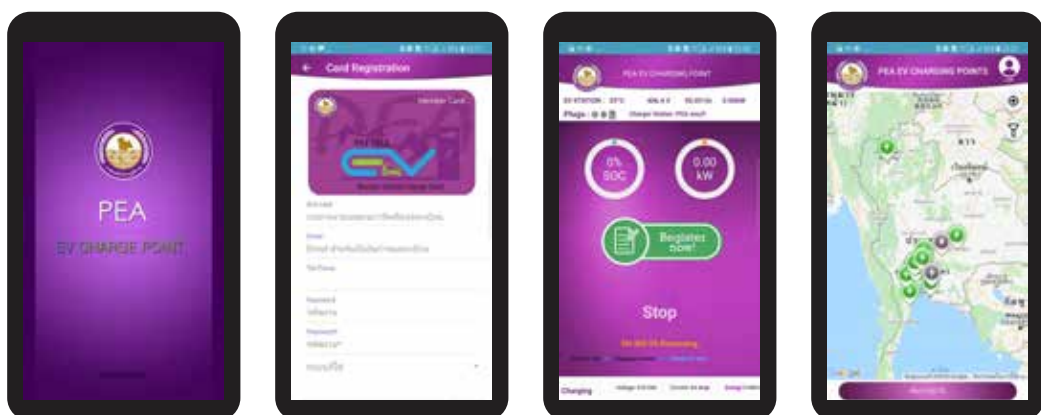
โครงการฯ นี้ถูกดำเนินการขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการวางระบบโครงข่าย และตำแหน่งของสถานีอัดประจุแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า รวมถึงศึกษาเทคโนโลยีและดำเนินการจัดสร้างระบบโครงข่ายเชื่อมโยงสถานีอัดประจุแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า และจัดสร้างเครื่องอัดประจุแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า โดยมีเป้าหมายเพื่อติดตั้งสถานีอัดประจุแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจำนวน 4 สถานี รวมถึงโครงข่ายเชื่อมโยงสถานีอัดประจุแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้าจำนวน 5 สถานี สามารถให้บริการอัดประจุแบตเตอรี่สำหรับรถยนต์ไฟฟ้า รวมถึงรถโดยสารไฟฟ้าขนาดใหญ่ ในรูปแบบการอัดประจุแบบธรรมดา และแบบรวดเร็ว ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะของการไฟฟ้าภูมิภาค ที่สามารถรองรับการพัฒนาฟังก์ชันการทำงานขั้นสูงในอนาคต เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการสร้างเครื่องอัดประจุแบตเตอรี่ให้แก่วहनประเภทอื่นๆ ในภาคคมนาคมขนส่ง และการเสริมสร้างธุรกิจการจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ยานยนต์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โดยในโครงการฯ ได้มีการศึกษาวิจัยและจัดทำระบบโครงข่ายเครื่องอัดประจุไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว จำนวน 11 สถานี ในเส้นทางหลักไปสู่เมืองใหญ่ และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในส่วนภูมิภาค เพื่อรองรับการใช้งานยานยนต์ไฟฟ้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยระบบโครงข่ายแบบออนไลน์ และเครื่องอัดประจุไฟฟ้าแบบหลากหลายมาตรฐาน (Multi-Standard) ที่สามารถอัดประจุไฟฟ้าให้กับรถยนต์ไฟฟ้า/รถโดยสารไฟฟ้าได้ทั้งแบบกระแสสลับ (AC Charge) และ กระแสตรง (DC Charge) ที่เป็นมาตรฐานสากลใน 5 เส้นทาง ประกอบด้วย

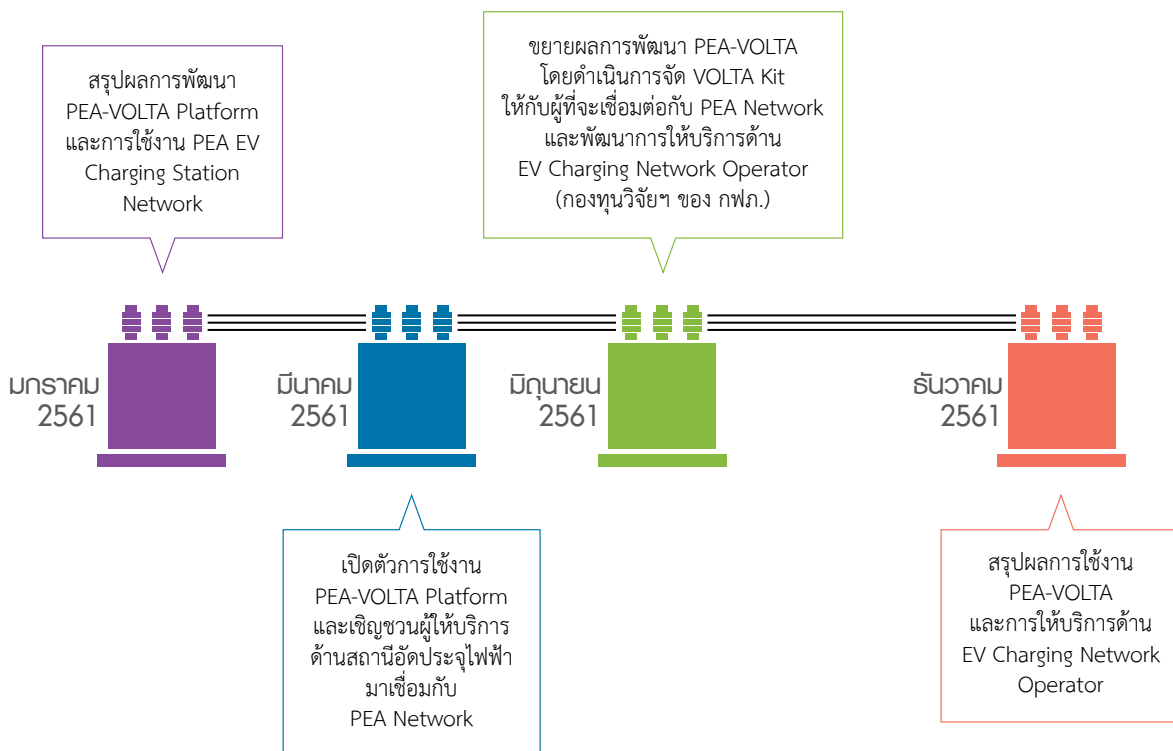
- 1) เส้นทางสายเหนือ (กรุงเทพฯ-พระนครศรีอยุธยา) จำนวน 2 สถานี ได้แก่ รังสิต และพระนครศรีอยุธยา
- 2) เส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) จำนวน 3 สถานี ได้แก่ สมุทรสาคร เขาย้อย และหัวหิน
- 3) เส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ-พัทยา) จำนวน 2 สถานี ได้แก่ ชลบุรี และพัทยาใต้
- 4) เส้นทางสายตะวันตก (กรุงเทพฯ-นครปฐม) จำนวน 1 สถานี ได้แก่ นครปฐม
- 5) เส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ (กรุงเทพฯ-นครราชสีมา) จำนวน 3 สถานี ได้แก่ ปากช่อง นครราชสีมา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่



ทั้งนี้ในด้านการใช้งานระบบโครงข่ายแบบออนไลน์จะเชื่อมโยงสถานีอัดประจุไฟฟ้าให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลแบบออนไลน์ของระบบได้ ทำให้สามารถระบุตำแหน่ง สถานะการใช้งาน การใช้พลังงาน รูปแบบการอัดประจุไฟฟ้า รูปแบบการชำระเงิน ค่าบริการ รวมถึงการแจ้งเตือนปัญหาการใช้งานสถานะอัดประจุ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบน Website หรือ Application บนสมาร์ตโฟน



ระบบโครงข่ายเครื่องอัดประจุไฟฟ้าอย่างรวดเร็วสำหรับโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นระบบที่ส่งเสริมการใช้น้ำมันดีเซลทดแทนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ก่อให้เกิดมลพิษ จึงสามารถลดมลพิษทางอากาศโดยเฉพาะบริเวณตัวเมืองที่มีการจราจรหนาแน่นซึ่งเป็นบริเวณหลักที่มีค่ามลพิษเกินมาตรฐาน และสามารถให้บริการไฟฟ้าเพื่อรองรับการชาร์จไฟของยานยนต์ไฟฟ้าในอนาคต รวมถึงรองรับสถานการณ์ขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิงหรือราคาเชื้อเพลิงที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้พัฒนาระบบโครงข่ายข้อมูลสถานีอัดประจุไฟฟ้า หรือ “PEA VOLTA Platform” เพื่อต่อยอดไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพระบบโครงข่ายสถานีอัดประจุไฟฟ้าอย่างรวดเร็วสำหรับโครงข่ายระบบไฟฟ้าอัจฉริยะ และรองรับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดูแลข้อมูลระบบโครงข่ายสถานีอัดประจุไฟฟ้า (EV Charging Network Operator) ในอนาคต



การพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านสังคม



Exchange and Sharing



Save Your Life

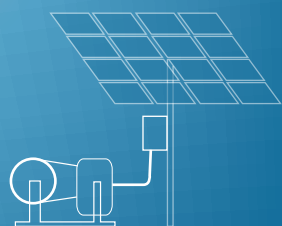


On-the-Job Training

Education



Stand Alone System



การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและเป็นกลไกหลักสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินกิจการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร ให้สามารถตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวตามปัจจัยที่มาจากกระทบองค์กรทั้งภายในและภายนอกซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ การบริหารจัดการและรักษาพนักงาน ทั้งในด้านการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ การบ่มเพาะบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร การดูแลเรื่องสิทธิประโยชน์ผลตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม ตลอดจนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บนพื้นฐานของการไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน [103-1]

กระบวนการสรรหา การว่าจ้าง และการวางตำแหน่ง

[103-2] [103-3]

กระบวนการสรรหา การว่าจ้าง วางตำแหน่ง คัดเลือก และรักษาบุคลากรใหม่ให้อยู่กับองค์กร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้มีการดำเนินการสรรหาอย่างเปิดกว้าง ไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา และสถาบันการศึกษา มุ่งเน้นการรับบุคลากรที่เป็นคนดี และมีความสามารถ อีกทั้งยังมีการรับบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ตามภาคต่างๆ เพื่อที่จะให้บุคลากรที่เป็นเหมือนตัวแทนสะท้อนความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นจากคนในชุมชน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการวิเคราะห์ ทบทวนแนวทางในการสรรหา การว่าจ้าง และการวางตำแหน่งบุคลากรใหม่ รวมถึงสรุปอัตราว่างของบุคลากรในแต่ละ

ตำแหน่ง จากนั้นจึงดำเนินการประกาศรับสมัครบุคลากรใหม่ โดยการสรรหาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

การสรรหาภายนอก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการประกาศรับสมัครผ่านทาง Website รับสมัครงานขององค์กร (<http://job.pea.co.th>) โดยดำเนินการสอบข้อเขียนตามคุณสมบัติที่ได้ประกาศไว้ และสอบสัมภาษณ์ผู้ที่ผ่านการสอบข้อเขียน ซึ่งภายหลังผู้ที่ผ่านการสอบสัมภาษณ์จะต้องทดลองปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 3 เดือน จึงจะเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาจากผู้บริหารของแต่ละสายงานว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ หากผ่านการพิจารณาจะได้รับบรรจุเป็นบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยสมบูรณ์

การสรรหาภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการสื่อสารภายในองค์กรให้ทราบถึงอัตราและตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครผ่านระบบ Intranet จัดหมายข่าว การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และดำเนินการสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์ตามสมรรถนะของบุคลากรที่ได้กำหนดไว้ และเมื่อผ่านการคัดเลือกจึงจะดำเนินการจัดทำคำสั่งเพื่อปรับวุฒิ และตำแหน่งต่อไป

ภายหลังจากที่บุคลากรผ่านกระบวนการสรรหา ว่าจ้างและวางตำแหน่ง องค์กรจะดำเนินการตามแนวทางการรักษาบุคลากรใหม่ให้สามารถทำงานในองค์กรได้อย่างราบรื่น ผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ อาทิ โครงการด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โครงการจัดทำระบบการบริหารบุคลากรผู้มีความสามารถสูง (Talent Management) การพัฒนาความรู้ความสามารถ การจัดการด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ นอกจากนี้ยังได้จัดให้บุคลากรสามารถสื่อสาร และถ่ายทอดความคิดเห็นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยในปี 2560 มีสถิติจำนวนพนักงานที่เข้าใหม่จำนวนทั้งสิ้น 954 คน และพนักงานพ้นสภาพจำนวน 1,234 คน แสดงรายละเอียดจำแนกตามเกณฑ์องค์ประกอบพนักงานได้ดังนี้

อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน [401-1]

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน		พนักงานเข้าใหม่ของบริษัท						พนักงานพ้นสภาพ					
		2558		2559		2560		2558		2559		2560	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนการเปลี่ยนแปลง		1,670	5.68	2,007	6.67	954	3.20	763	2.59	1,051	3.49	1,234	4.14
เพศ	ชาย	1,397	4.75	1,430	4.75	671	2.25	602	2.05	851	2.83	253	0.85
	หญิง	273	0.93	577	1.92	283	0.95	161	0.55	200	0.66	981	3.29
ช่วงอายุ	อายุ < 30 ปี	1,612	5.48	1,908	6.34	872	2.92	29	0.10	37	0.12	30	0.10
	อายุ 30 - 50 ปี	58	0.20	99	0.33	82	0.27	63	0.21	56	0.19	50	0.17
	อายุ > 50 ปี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	671	2.28	958	3.18	1,154	3.87
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	148	0.50	358	1.20	228	0.76	184	0.63	208	0.69	196	0.66
	ภาคเหนือ	324	1.10	346	1.19	189	0.63	159	0.54	241	0.80	287	0.96
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	377	1.28	459	1.52	165	0.55	127	0.43	198	0.66	253	0.85
	ภาคกลาง	479	1.63	458	1.52	188	0.63	179	0.61	214	0.71	266	0.89
	ภาคใต้	342	1.16	386	1.28	184	0.62	114	0.39	190	0.63	232	0.78

หมายเหตุ: สัดส่วนร้อยละที่แสดงในตารางเป็นสัดส่วนที่คำนวณเทียบกับจำนวนของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี (จำนวนพนักงานทั้งหมดในปี 2558 ปี 2559 และปี 2560 มีจำนวน 29,403 คน 30,108 คน และ 29,835 คน ตามลำดับ)

ทั้งนี้สาเหตุของการพ้นสภาพของพนักงาน สามารถแบ่งได้ 7 ประเภท คือ 1) เกษียณก่อนอายุครบ 60 ปี 2) เกษียณอายุครบ 60 ปี 3) ถึงแก่กรรม 4) ปลดออกจากงาน / ยกเลิกการจ้าง 5) ลาออก 6) เลิกจ้าง 7) ไล่ออกหรือให้ออกจากงาน จากจำนวนพนักงานพ้นสภาพ ในปี 2560 สามารถจำแนกสาเหตุการออกจากองค์กรของพนักงานได้ดังนี้

สาเหตุการพ้นสภาพ	จำนวนพนักงาน (คน)
เกษียณก่อนอายุครบ 60 ปี	82
เกษียณอายุครบ 60 ปี	994
ถึงแก่กรรม	80
ปลดออกจากงาน/ยกเลิกการจ้าง	16
ลาออก	52
เลิกจ้าง	4
ไล่ออกหรือให้ออกจากงาน	6
รวม	1,234

สิทธิประโยชน์และสวัสดิการบุคลากร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการสำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อนำผลสำรวจมาจัดทำนโยบายด้านสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการของบุคลากร ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ

ของบุคลากรที่มีความหลากหลายในแต่ละพื้นที่ และลักษณะของการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเปิดโอกาส

ให้พนักงานมีการรวมกลุ่มจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Labor Unity of Provincial Electricity Authority) เพื่อคุ้มครองสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของ พนักงาน รวมถึงให้ค่าปรึกษากับสมาชิกที่ไม่ได้รับความ เป็นธรรม เป็นตัวกลางสำหรับการติดตามสภาพการจ้าง และ สิทธิประโยชน์ เรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาความเหมาะสม

เกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน โดยมีพนักงานที่ได้รับสิทธิ ประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวน พนักงานทั้งหมด [102-41]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดให้มีสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการใน การดูแลบุคลากรพนักงานและลูกจ้าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากร [401-2]	บุคลากร		หมายเหตุ
	พนักงาน	ลูกจ้าง	
เงินชดเชยหรือเงินเกษียณอายุ	•		เฉพาะพนักงานเกษียณ
ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด	•		ตามอัตราเงินเดือน
เงินกองทุนสงเคราะห์	•		เฉพาะพนักงานที่เป็นสมาชิก
ค่าทำศพ	•	•	ตามอัตราเงินเดือน
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและเงินทดแทนการขาดรายได้	•	•	
เงินช่วยเหลือบุตร	•		
การลาโดยได้รับเงินเดือนตามที่กฎหมายกำหนด	•		
การจ่ายเงินสมทบ	•		เฉพาะพนักงานที่เป็นสมาชิก
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานภายในประเทศ/ต่างประเทศ	•		เฉพาะพนักงานที่มีการอนุมัติ
ค่าเช่าบ้าน	•		ต้องได้รับอนุมัติค่าเช่าบ้าน
ค่าเครื่องแบบพนักงาน	•		เฉพาะพนักงานบางตำแหน่ง
ค่าอยู่แหว่ไฟฟ้าขัดข้อง	•		
เงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ทำงานกะ	•		ตามอัตราเงินเดือน
เงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ปฏิบัติงานหอพัก	•		เฉพาะพนักงานช่างหอพัก
เงินเพิ่มพิเศษสำหรับพนักงานขับรถ	•		เฉพาะตำแหน่งพนักงานช่าง
การเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน	•		
ค่าพื้นที่พิเศษ	•		เฉพาะพื้นที่ที่ได้รับการอนุมัติ
ค่ารักษาพยาบาล (ตนเอง บิดา-มารดา คู่สมรส บุตร)	•	•	ลูกจ้าง (ตนเอง คู่สมรส บุตร)
ค่าเล่าเรียนบุตร	•	•	
เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร	•		สำหรับพนักงานผู้หญิง
เงินช่วยเหลือค่าอุปสมบท	•		สำหรับพนักงานผู้ชาย
เงินช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุหรือภัยอื่นๆ	•		
เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้าของพนักงาน	•		ตามอัตราเงินเดือน
ค่าเลี้ยงดู (ภาคใต้)	•	•	เฉพาะ 3 จังหวัดชายแดนใต้
การกู้ยืมเงิน	•		
การฃาปนกิจสงเคราะห์	•		เฉพาะพนักงานที่เป็นสมาชิก
บริการรถรับ-ส่งพนักงาน	•	•	เฉพาะสำนักงานใหญ่
เงินยืมเพื่อชำระค่าเล่าเรียนบุตร	•		
การรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	•	•	

สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากร [401-2]	บุคลากร		หมายเหตุ
	พนักงาน	ลูกจ้าง	
เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์ของพนักงานระดับบริหาร	•		ตามตำแหน่ง
รถประจำตำแหน่ง	•		ตามตำแหน่ง
เงินเพิ่มพิเศษสู้รบ	•		เคยได้รับมาก่อนเข้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เงินเพิ่มค่าวิชาชีพ	•		เฉพาะตำแหน่ง
การช่วยเหลือพนักงานที่ต้องคดีอาญาจากการปฏิบัติหน้าที่	•	•	
สิทธิการแต่งเครื่องแบบ	•		
สิทธิการได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์	•		ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป
สิทธิการใช้สถานรับเลี้ยงและพัฒนาเด็ก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	•		
กิจกรรมสันทนาการต่างๆ	•	•	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการให้สิทธิแก่พนักงานในการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรซึ่งสอดคล้องกับสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles) ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยองค์การยูนิเซฟ (UNICEF)

ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact) และองค์การช่วยเหลือเด็ก (Save the Children) ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของมารดาที่ตั้งครรภ์ และให้เด็กได้รับสิทธิในการเลี้ยงดูจากทั้งบิดาและมารดาอย่างเหมาะสม

สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร [401-3]

กรณีของการลา	จำนวนพนักงาน (คน)					
	2558		2559		2560	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร	21,969	7,434	22,309	7,799	22,002	7,833
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิเพื่อเลี้ยงดูบุตร	209	154	268	155	355	194
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร	209	154	268	155	355	190
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	n/a	n/a	208	135	268	155
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) ⁽¹⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาลิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	100	100	100	100	100	98
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ⁽²⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาลิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	n/a	n/a	99.52	87.66	100	100

หมายเหตุ : (1) อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร/จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร) x 100

(2) การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตรในรอบรายงานก่อนหน้า) x 100

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีนโยบายด้านการบริการ และสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ตัวเงินในด้านอื่นๆ อาทิ การจัดบริการ รถรับ-ส่ง ห้องอาหารที่ถูกสุขลักษณะ สถานพยาบาล ห้องสมุด แหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ สถานที่ออกกำลังกาย และกิจกรรม สันทนาการต่างๆ และได้มีการปรับปรุงช่องทางในการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรได้เข้าใจ รับทราบ ถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

การไม่เลือกปฏิบัติ [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการไม่เลือกปฏิบัติ โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติเอาไว้อย่างชัดเจนในคู่มือการ กำกับดูแลกิจการที่ดีปี 2560 โดยนอกจากการมีกระบวนการ สรรหาและว่าจ้าง กระบวนการฝึกอบรม การเติบโตใน สายอาชีพที่โปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยังจัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และคัดเลือก ผู้ส่งมอบที่ถูกต้อง เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยเฉพาะการให้ ข้อมูลที่ครบถ้วนตามความจริง เพื่อไม่นำไปสู่ความเข้าใจที่ ผิดพลาด อันส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมระหว่าง ผู้ส่งมอบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้บริหารและพนักงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องยึดมั่นในการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยต้อง รับฟังปัญหาพร้อมแนะนำให้ความช่วยเหลือทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังการให้บริการ คำนึงถึงสุขภาพอาชีพอนามัยและ ความปลอดภัยของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในการ ปฏิบัติงาน ตลอดจนการรับฟังทุกข้อร้องเรียนหรือทุก เบาะแสร้อยอย่างเสมอภาค โปร่งใส เอาใจใส่ และเป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย รวมทั้งวางแผนทางตลอดจนการให้ความคุ้มครอง ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสร้อย

นอกจากนี้ยังกำหนดให้ คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2544 รวมถึงหลักจริยธรรม และ จรรยาบรรณของวิชาชีพหลักที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด โดยไม่รับ เรียบรับ ให้หรือสัญญาว่าจะให้ของขวัญ การเลี้ยง รับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใดที่มีมูลค่าเกินกว่าที่กฎหมาย

กำหนด หรือแสดงถึงเจตนาที่ไม่สุจริตและอาจนำไปสู่การเลือก ปฏิบัติหรือเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายในหน่วยงาน ทั้งนี้จากการดำเนินงานในปี 2560 ไม่พบข้อร้องเรียนที่เกิด จากการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกรณี [406-1]

การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับและ ทุกตำแหน่งงานตาม Competency Gap ทั้งทางด้าน วิศวกรรมเทคโนโลยีใหม่ ด้านการบริหารจัดการการพัฒนา คุณภาพชีวิตและหลักธรรมาภิบาล เพื่อเสริมสร้าง และปลูกฝัง ให้บุคลากรเป็นคนเก่ง คนดี มีสุข (Work-Life Balance) และผูกพันกับองค์กร โดยมุ่งเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ทั้งในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งการดำเนินการ จัดฝึกอบรมแบบ In-Class มุ่งเน้นการฝึกภาคปฏิบัติ ควบคู่ ไปกับการทำ On-the-Job Training โดยใช้การพัฒนาใน รูปแบบ 70:20:10 (Learning Model 70:20:10) นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 10015 ซึ่งเป็นมาตรฐานการประกันคุณภาพการจัดการการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร กิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ให้สอดคล้องกับ แผนการพัฒนาบุคลากร และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความ ต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะต่างๆ ซึ่งกำหนด โดยหน่วยงานด้านบุคลากร ผู้บังคับบัญชาและผู้นำระดับสูง ความสามารถพิเศษขององค์กร ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุความสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กรทั้ง ในระยะสั้นและระยะยาว การปรับปรุงผลการดำเนินงานของ องค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม วิธี ปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม การมุ่งเน้นลูกค้า การถ่ายโอน ความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ การส่งเสริม ให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน การสร้าง มูลค่าเชิงเศรษฐกิจขององค์กร เป็นต้น โดยมีฝ่ายพัฒนา บุคลากรเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์ จัดทำแผนปฏิบัติ และดำเนินการตามกระบวนการพัฒนา และ เรียนรู้ให้สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งแผนพัฒนาบุคลากรของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะบรรจุหลักสูตรการฝึกอบรม และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมทั้ง 5 มุมมอง ได้แก่

1) การพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ 2) การพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหาร 3) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร 4) การพัฒนาบุคลากรให้มีความสมดุลทั้งกาย จิต วิญญาณ และ 5) การพัฒนาบุคลากรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและธรรมาภิบาล

นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรแบ่งปันทักษะความรู้ที่ชำนาญให้กับ

พนักงานด้วยกัน โดยการรวบรวมข้อมูลความเชี่ยวชาญเป็นฐานข้อมูล รวมถึงได้จัดกิจกรรมการฝึกอบรมสัมมนา และจัดนิทรรศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี โดยในปี 2560 ได้ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี 2560 ทั้ง 7 ด้าน จำนวน 220 หลักสูตร รวมถึงหลักสูตรนอกแผนตามนโยบาย และความจำเป็นเร่งด่วน และการประชุมชี้แจง สรุปได้ดังนี้

หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2560 [404-2]

หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
หลักสูตรด้านพัฒนาผู้บริหาร	หลักสูตรด้านการจัดการ	หลักสูตรด้านวิศวกรรม
- Executive Educations Program - Smart Manager - หลักสูตรเตรียมผู้จัดการ	- โลจิสติกส์ และห่วงโซ่อุปทาน (Logistics & Supply Chain) - การกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - เทคนิคการเจรจาต่อรอง	- วิศวกรรมไฟฟ้า - วางแผนระบบไฟฟ้า - Unmanned Substation Management - Cyber Security for SCADA System and Network - การปฏิบัติงานเชื่อมสายแรงสูง 22-33 kV โดยวิธีไม่ดับไฟ
หลักสูตรภาษาต่างประเทศ	หลักสูตรอื่นๆ	หลักสูตรนอกแผนตามนโยบายและความจำเป็นเร่งด่วน
- English Camp for ASEAN Economic Community (AEC) - ภาษาเมียนมาร์	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างานสำหรับการปฏิบัติงานฮอตไลน์	

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี [404-1]

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	29.48	36.16	40.89

จำนวนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
จำนวนการฝึกอบรมจำแนกตามเพศ (คน/ปี)			
เพศชาย	n/a	n/a	18,048
เพศหญิง			4,782
จำนวนการฝึกอบรมจำแนกตามกลุ่มพนักงาน (คน/ปี)			
กลุ่มบริหาร	n/a	n/a	4,835
กลุ่มเชี่ยวชาญ			3,163
กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ			14,832

หลักสูตรการฝึกอบรมและสัมมนา ประจำปี 2560

หลักสูตรการฝึกอบรม	งบประมาณการฝึกอบรม (บาท)	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (คน)	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม ต่อคน (ชั่วโมง)
หลักสูตรการฝึกอบรมในแผน	232,371,374.52	22,387	24.51
หลักสูตรการฝึกอบรมนอกแผน	95,784,324.55	29,430	16.38
รวม	328,155,699.07	51,817	40.89

นอกจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้กับพนักงานแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการประเมินผลการพัฒนา และระบบการเรียนรู้ตามหลักเกณฑ์รูปแบบการประเมินที่ได้รับการยอมรับ และหน่วยงานคู่เทียบ พร้อมทบทวนกระบวนการ หลักเกณฑ์ในการดำเนินการประเมิน กำหนดตัววัดประสิทธิภาพเพื่อเป็นแนวทางการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แยกตามกลุ่มพนักงานเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) 2) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) 3) ผู้บริหารระดับต้น (First Line Management) 4) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ 1 (Operation 1) และ 5) กลุ่มปฏิบัติการ 2 (Operation 2) โดยแบ่งหลักสูตรการประเมินตามหลักการที่แตกต่างกัน ได้แก่

1. การประเมินผลการพัฒนาและการเรียนรู้ภาพรวมของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจในประสิทธิภาพการพัฒนาและระบบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนากุศลกร การประเมินประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาทางตรงที่กำหนดตามแผนพัฒนากุศลกรประจำปีตามแนวทาง Kirk Patrick ที่ได้รับการยอมรับ แบ่งเป็น 4 ชั้น ได้แก่

- 1) การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation)
- 2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)
- 3) การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior Evaluation)
- 4) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

2. การประเมินด้วยกิจกรรม (Activity Based) เป็นการกำหนดกิจกรรมประเมินศักยภาพของบุคลากร เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจในการทำงานโดยประเมินผ่านกิจกรรมที่กำหนดขึ้นประกอบด้วย

- 1) กิจกรรมการแข่งขัน เช่น การแข่งขันทักษะการปฏิบัติงานประจำปี
- 2) กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ เช่น การประกวดพนักงานดีเด่น การไฟฟ้าดีเด่น สายงานดีเด่น
- 3) กิจกรรมส่งเสริมงานวิชาการและนวัตกรรม เช่น การนำเสนอผลงานทางวิชาการในงานประชุมวิชาการ และการจัดแสดงนวัตกรรม งาน PEACON and Innovation

3. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนากุศลกร เพื่อให้ทราบถึงผลการประเมินการฝึกอบรมรายบุคคล ผลการประเมินการฝึกอบรมรายหลักสูตร และผลการประเมินการฝึกอบรมตามระดับของแนวทางการประเมิน

นอกจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงานแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีการประเมินผลพนักงานเพื่อให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้รับการประเมินทราบผลการปฏิบัติงาน และสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาด้านอื่นๆ เช่น การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน การให้รางวัล หรือการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม นอกจากนี้ผลการประเมินการปฏิบัติงานยังชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้กับผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการหาสาเหตุที่อาจมาจากทั้งระดับบุคคล เช่น สมรรถนะ และความรู้ในงาน หรือระดับองค์กร เช่น กระบวนการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น ซึ่งในปี 2560

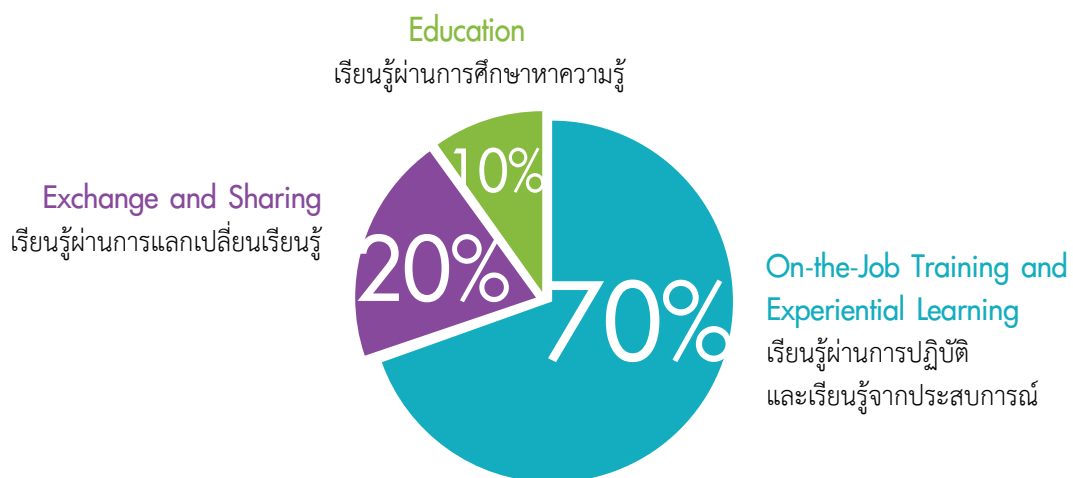
มีจำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด [404-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ต่อเนื่องจากการประเมินสมรรถนะพนักงาน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competency: CC)

สมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency : MC) และสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Functional Competency: FC) ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาพนักงานแต่ละคนให้มีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมตามสมรรถนะที่กำหนด เพื่อยกระดับความสามารถของพนักงานและองค์กร



ภาพรวมระบบการบริหารสมรรถนะ



การเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะในรูปแบบ 70:20:10

อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบุคลากร

[103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญอย่างยิ่งในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงมุ่งดำเนินการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย มีสุขอนามัย และสวัสดิภาพที่ดี และกำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 208 คณะ ครอบคลุมในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยมีตัวแทนของพนักงานที่เข้ามามีส่วนร่วมเป็นตัวแทน นายจ้างร้อยละ 50 และเป็นตัวแทนลูกจ้างร้อยละ 50 ซึ่งบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งพนักงาน และลูกจ้าง สามารถมีส่วนร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการฯ คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 100 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด [403-1]

โดยคณะกรรมการความปลอดภัยฯ มีบทบาทหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การพิจารณา และกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แผนงาน ด้านความปลอดภัย พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรม เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน สรรวจการปฏิบัติการ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน อีกทั้งยังมีหน่วยงานด้านความปลอดภัยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานและดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว ทั้งนี้ ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการจัดทำแผนงาน และโครงการด้านความปลอดภัยที่สำคัญ เช่น โครงการปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานภาคสนามทุกกลุ่มทุกหน่วยงาน โครงการเจ้าหน้าที่และช่างแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (Electrical Office Work Dispatcher) ที่ได้รับการอบรมความรู้ด้านความปลอดภัย แผนงานจัดทำระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย (มอก.18001) งานจัดอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน งานตรวจประเมินเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและคนงาน งานจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ความปลอดภัยต่างๆ เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเพื่อลดอุบัติเหตุในทุกขั้นตอนการทำงาน มุ่งเน้นให้อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero Accident) และให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย สามารถ

ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน กฎระเบียบแห่งความปลอดภัยอย่างถูกต้อง รวมถึงรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ไฟฟ้าได้อย่างปลอดภัย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้กระบวนการด้านอาชีวอนามัยเชิงรุก เพื่อตอบสนองต่อนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม โดยจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคลากร โดยการควบคุมอันตรายจากสถานประกอบการต่างๆ พร้อมทั้งตรวจสอบ ติดตามสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำผลสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งพบว่าปัญหาเกี่ยวกับโต๊ะทำงาน และการนั่งในท่าที่ไม่ถูกต้องเป็นเวลานานส่งผลให้มีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome) จากผลการวิเคราะห์สภาวะในภาพรวมของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดโครงการอบรมให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง จัดกิจกรรมพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ทำงาน (Work Station) ให้ถูกหลักการยศาสตร์ (Ergonomic) ซึ่งหลังจากการอบรมให้ความรู้ และดำเนินการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานของบุคลากรแต่ละคน ทำให้อัตราความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดโรคออฟฟิศซินโดรมของพนักงานลดลงถึงร้อยละ 86.11 และพบว่าผู้ที่ได้รับการจัดสถานที่ทำงานตามหลักการยศาสตร์มีระดับอาการปวดจากการทำงานลดลงร้อยละ 7.38 นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีการจัดรายการเสียงตามสาย “Move Body @ 3 P.M.” ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายในสถานที่ทำงานเป็นประจำทุกวันพุธ ช่วงเวลา 15.00 น. เพื่อสร้างสุขภาพที่ดีให้กับพนักงานในระยะยาว [403-3]

ในด้านสุขภาพอนามัย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดให้การตรวจสุขภาพประจำปี และตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง เช่น การตรวจสอบสารตะกั่วในเลือดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่

กองการพิมพ์เป็นประจำทุกปี ซึ่งจากผลการตรวจสุขภาพประจำปี พบว่าบุคลากรมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-Communicable Diseases : NCDs) ซึ่งเป็นโรคที่ไม่ได้เกิดจากการติดเชื้อโรค แต่เป็นโรคที่เกิดจากนิสัยหรือพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคอ้วน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีค่าดัชนีมวลกาย (Body Mass Index : BMI) เกินมาตรฐาน กองการจึงได้จัดอบรมให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการรวบรวมข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ เป็นโรคจากการทำงาน และจำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานในปี 2560 พบว่ามีบุคลากรได้รับบาดเจ็บเนื่องจากการปฏิบัติงานจำนวน 18 คน และมีบุคลากรที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน [403-2]

ประเภทของการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน จำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน		จำนวนคน (Number of Reported Case)	จำนวนวันสูญเสีย (Number of Lost Day)
การบาดเจ็บกรณีต่างๆ (Injuries)			
• บาดเจ็บ	สำนักงานใหญ่	-	-
	ภาคเหนือ	-	-
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4	103
	ภาคกลาง	6	164
	ภาคใต้	2	5
• ทุพพลภาพ	สำนักงานใหญ่	-	-
	ภาคเหนือ	-	-
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	-
	ภาคกลาง	-	-
	ภาคใต้	-	-
กรณีเสียชีวิต (Fatalities)			
• การเสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน	สำนักงานใหญ่	-	-
	ภาคเหนือ	-	-
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	-
	ภาคกลาง	1	6,000
	ภาคใต้	-	-

หมายเหตุ : บาดเจ็บ หมายถึง การเกิดความเสียหายต่อโครงสร้างของร่างกาย อันมีสาเหตุจากแรงหรือปัจจัยภายนอกทั้งทางกายภาพหรือเคมี ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งโดยเจตนาหรือไม่ได้เจตนา แต่ไม่ก่อให้เกิดความทุพพลภาพ
 ทุพพลภาพ หมายถึง การสูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพของอวัยวะหรือของร่างกาย หรือสูญเสียภาวะปกติของจิตใจจนไม่สามารถทำงานได้

ข้อมูล	หน่วย	จำแนกตามพื้นที่					รวมทั้งหมด
		สำนักงานใหญ่	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.06	0.11	0.04	0.05

หมายเหตุ : ค่าตัวเลขที่ได้จากการคำนวณอ้างอิงตามมาตรฐานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) : ILO-OSH 2001 โดย “วัน” หมายถึง วันปฏิทิน (Calendar days) และการคำนวณวันสูญเสีย (Lost days) ถูกนับเริ่มต้นในวันรุ่งขึ้นหลังจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ

ข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของลูกจ้าง [403-2]

ประเภทของการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน จำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน		จำนวนคน (Number of Reported Case)	จำนวนวันสูญเสีย (Number of Lost Day)
การบาดเจ็บกรณีต่างๆ (Injuries)			
• บาดเจ็บ	สำนักงานใหญ่	-	-
	ภาคเหนือ	-	-
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2	45
	ภาคกลาง	-	-
	ภาคใต้	1	1
• ทุพพลภาพ	สำนักงานใหญ่	-	-
	ภาคเหนือ	-	-
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	-
	ภาคกลาง	-	-
	ภาคใต้	-	-
กรณีเสียชีวิต (Fatalities)			
• การเสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน	สำนักงานใหญ่	-	-
	ภาคเหนือ	-	-
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	-
	ภาคกลาง	2	12,000
	ภาคใต้	-	-

หมายเหตุ : บาดเจ็บ หมายถึง การเกิดความเสียหายต่อโครงสร้างของร่างกาย อันมีสาเหตุจากแรงหรือปัจจัยภายนอกทั้งทางกายภาพหรือเคมี เป็นได้ทั้งโดยเจตนาหรือไม่ได้เจตนา แต่ไม่ก่อให้เกิดความทุพพลภาพ

ทุพพลภาพ หมายถึง การสูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพของอวัยวะหรือของร่างกาย หรือสูญเสียภาวะปกติของจิตใจ จนไม่สามารถทำงานได้

ข้อมูล	หน่วย	จำแนกตามพื้นที่					รวมทั้งหมด
		สำนักงานใหญ่	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.19	0.00	0.13	0.09	0.09

หมายเหตุ : ค่าตัวเลขที่ได้จากการคำนวณอ้างอิงตามมาตรฐานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) : ILO-OSH 2001 โดย “วัน” หมายถึง วันปฏิทิน (Calendar days) และการคำนวณวันสูญเสีย (Lost days) ถูกนับเริ่มต้นในวันรุ่งขึ้นหลังจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ

ทั้งนี้จากข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรข้างต้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการสอบสวนสาเหตุ และนำข้อผิดพลาดต่างๆ มาปรับปรุงพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อลดความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุ และความสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้กับบุคลากรขององค์กรในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาบุคลากรทั้งในด้านผลตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ที่บุคลากรพึงได้รับการพัฒนาทักษะของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ การดูแลเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อยกระดับคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้มีความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันกับองค์กร

โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีบุคลากรเข้าร่วมตอบแบบสำรวจถึงร้อยละ 86.16 ของจำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด (สำรวจ ณ เดือนตุลาคม 2560) และจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับพนักงานและลูกจ้าง เพื่อยืนยันผลสำรวจฯ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความอยู่ดีมีสุข และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่า ในภาพรวมและแยกรายปัจจัยอยู่ในระดับสูง ซึ่งหากเปรียบเทียบกับปี 2559 ความพึงพอใจและความผูกพันขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นทุกด้าน แสดงรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัย	พนักงาน (ค่าเฉลี่ย)	ลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ย)	บุคลากรภาพรวม (เฉลี่ย)	
			ปี 2559	ปี 2560
1. ระดับความพึงพอใจ	4.37	4.45	4.28	4.38
1.1 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	4.23	4.34	4.17	4.25
1.2 ความพึงพอใจในองค์กร (Organization Satisfaction)	4.50	4.55	4.39	4.50
2. ระดับความผูกพัน	4.49	4.51	4.39	4.49
2.1 ความอยู่ดีมีสุข (Well-being)	4.40	4.46	4.34	4.41
2.2 ความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Belonging)	4.52	4.49	4.40	4.51
2.3 ความอยากทุ่มเท กาย ใจ ในการทำงาน (Doing the Best)	4.54	4.58	4.42	4.54

อย่างไรก็ตาม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังคงให้ความสนใจดูแลบุคลากรขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจตลอดจนความเชื่อมั่น และความผูกพันของบุคลากรให้มีแนวโน้มที่สูงขึ้นต่อไป เพื่อให้บุคลากรทุกคนที่เข้ามาร่วมงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความสุข ความปลอดภัย และได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น เสริมสร้างให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพัฒนาไปสู่องค์กรสุขภาวะ (Healthy Organization)

การผูกพันผลประโยชน์พนักงาน และการเตรียมความพร้อมสู่วัยเกษียณ [201-3] [404-2]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเตรียมความพร้อมของบุคลากรอย่างเป็นองค์รวมก่อนการเกษียณอายุ ทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคมอย่างมีคุณภาพ ผลประโยชน์ต่างๆ ที่บุคลากรได้รับหลังเกษียณอายุ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 เช่น เงินชดเชยเกษียณอายุ เงินชดเชยวันลาพักผ่อน ของที่ระลึกเมื่อครบเกษียณอายุ และวันลาพักผ่อนเมื่อครบเกษียณอายุ เป็นต้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทะเบียนจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กสช.กฟภ.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2539 เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานเมื่อเกษียณอายุ โดยพนักงานที่เป็นสมาชิกจะเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนได้ในอัตราร้อยละ 3-15 ของเงินเดือน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 9-11 ของเงินเดือนสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยสรุปยอดเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) 38,806.30 ล้านบาท และในปี 2560 ได้จ่ายเงินให้แก่พนักงานที่เกษียณอายุจำนวน 1,076 คน เป็นเงินทั้งสิ้น 3,851.38 ล้านบาท ซึ่งพนักงานที่เกษียณอายุจะได้นำเงินดังกล่าวไปใช้ในการดำรงชีวิตหลังเกษียณต่อไป

นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินแผนงานเกี่ยวกับการจัดการทักษะและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีการรณรงค์ส่งเสริมการบริหารการออมและการลงทุน เพื่อชีวิตที่สุขสบายในวัยเกษียณ ซึ่งคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กสช.กฟภ.) ได้ร่วมกับกองจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพรณรงค์ส่งเสริมการบริหารเงินของสมาชิกผ่านการออม การลงทุน และให้สมาชิกได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออมเงินไว้ในระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงแนวทางการเลือกรูปแบบการลงทุนที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีเงินเพียงพอในการใช้จ่ายในวัยเกษียณ ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทั่วประเทศ ในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตทั้ง 12 เขต และสำนักงานใหญ่ มีสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเข้ารับการอบรม จำนวนทั้งสิ้น 6,025 คน แบ่งเป็นในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 5,661 คน และสำนักงานใหญ่ 364 คนผ่านโครงการต่างๆ อาทิ โครงการอบรมเครือข่ายผู้ประสานงาน กสช.กฟภ. (สมาชิกกองทุนร่วมโครงการฯ มีทั้งหมด 536 คน) โครงการอบรมผู้เกษียณอายุในปี 2560-2564 (สมาชิกกองทุนร่วมโครงการฯ มีทั้งหมด 1,002 คน) โครงการพบปะชี้แจงให้ความรู้สมาชิก กสช.กฟภ. (สมาชิกกองทุนร่วมโครงการฯ มีทั้งหมด 1,303 คน) โครงการอบรมให้ความรู้พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 6 ปี รุ่นที่ 1/2560 (สมาชิกกองทุนร่วมโครงการฯ มีทั้งหมด 1,615 คน) และอบรมรุ่นที่ 2/2560 (สมาชิกกองทุนร่วมโครงการฯ มีทั้งหมด 1,567 คน) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมี การปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อขยายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญให้กับสมาชิก โดยมีการแต่งตั้งผู้ประสานงาน กสช.กฟภ. และสร้างเครือข่ายผู้ประสานงาน กสช.กฟภ. ทั่วประเทศ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางการสื่อสาร เช่น Application PEA FUND Website หรือ Facebook และส่งเสริมบุคลากรของหน่วยงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้เข้ารับการอบรมเพิ่มศักยภาพเกี่ยวกับการเงิน การลงทุน การประชาสัมพันธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถดำเนินการรณรงค์ และเผยแพร่ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การเข้าถึงบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า การให้บริการไฟฟ้าที่ดีมีคุณภาพการบริหารจัดการ และตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน และภัยพิบัติที่อาจทำให้เกิดการหยุดชะงักของการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า ด้วยความตระหนักว่า ไฟฟ้าเป็นพลังงานที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและเป็นปัจจัยสำคัญของการยกระดับคุณภาพชีวิตไม่เพียงแต่ลูกค้าเท่านั้น แต่ยังหมายถึงสังคมส่วนรวมที่ต้องอาศัยพลังงานไฟฟ้าในการใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ นอกจากนี้ ยังได้จัดทำแผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบงานด้านการจัดจำหน่ายและการบริการ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการให้บริการผู้ขอใช้ไฟฟ้าและยกเลิกการใช้ไฟฟ้า การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาช่องทางการชำระค่าบริการไฟฟ้า การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะต่างๆ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร และบูรณาการไปในทิศทางเดียวกับยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มุ่งสู่องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และครบวงจรเพื่อส่งมอบคุณค่าด้านบริการที่ดี และมีคุณภาพให้ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ผ่านระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรมบริการที่ทันสมัยในมิติ ผลิตภัณฑ์ บริการ การสนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และได้รับประโยชน์สูงสุดจากผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [103-1]

ความสามารถในการเข้าถึงของผู้ใช้ไฟฟ้า [103-2] [103-3] [203-2] [EU26]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจด้านพลังงาน รับผิดชอบการจำหน่ายไฟฟ้าทั่วประเทศ (ยกเว้นพื้นที่ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี) ตระหนักดีว่าไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จึงมุ่งมั่นดำเนินการจัดหา และจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศในเขตรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นเขตเมืองหรือพื้นที่ห่างไกล โดยที่ผ่านมาได้ดำเนินโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) หรือ (Remote Rural Household Electrification Project: RHEP) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทั่วทั้ง 74 จังหวัด

ปัจจุบันประชาชนมีไฟฟ้าใช้จำนวน 19,360,779 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.99 ของหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พัฒนาการให้บริการเพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างครอบคลุมผ่านรูปแบบต่างๆ เช่น แบบปักเสาพาดสาย เคเบิลใต้ดิน เคเบิลใต้น้ำ และแบบโซล่าเซลล์ อาจกล่าวได้ว่ามีเพียงร้อยละ 0.23 ของครัวเรือนทั่วประเทศเท่านั้นที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวอาจตั้งอยู่ในพื้นที่หวงห้าม และต้องขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ เขตป่าสงวน เขตอุทยาน พื้นที่ปกครองราชการทหาร หรือพื้นที่ที่ไม่สามารถขยายเขตระบบไฟฟ้าได้เนื่องจากไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อมูลการเข้าถึงของผู้ใช้ไฟฟ้า	ปี 2558	ปี 2559*	ปี 2560
จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้	80,032	74,297	74,304
จำนวนหมู่บ้านทั่วประเทศ	80,056	74,304	74,297
จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	20,642,491	21,071,007	21,464,395
จำนวนครัวเรือนทั่วประเทศ	20,721,003	21,133,640	21,513,363

หมายเหตุ : คือ จำนวนหมู่บ้านตามสำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง สถานะเดือนธันวาคม 2559 ลดลงจากจำนวนหมู่บ้านตามรายงานไตรมาส 3/2559 (80,056 ครัวเรือน) ซึ่งเป็นข้อมูลหมู่บ้านตามข้อมูลส่วนบริหาร และพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

ทั้งนี้ในแต่ละปีจะมีประชากรโยกย้ายหรือมีการตั้งถิ่นฐานในพื้นที่แห่งใหม่ตลอดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงต้องมีการขยายเขตไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกคนในทุกภูมิภาคได้เข้าถึงบริการพลังงานไฟฟ้า โดยจะให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่มีจำนวนบ้านเรือนราษฎรที่ตั้งถาวร อาศัยอยู่หนาแน่น มีเส้นทางคมนาคมสะดวก สามารถเข้าให้บริการได้ทุกฤดูกาล หมู่บ้านที่มีศักยภาพ และไม่ตั้งอยู่ในพื้นที่หวงห้าม ซึ่งคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการเข้าถึงพลังงานไฟฟ้าเป็นสำคัญ ถึงแม้ว่าในบางพื้นที่จะให้ผลตอบแทนทางการเงินไม่คุ้มค่าใช้จ่ายในการลงทุนขยายเขตไฟฟ้า โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าได้ จำนวน 393,388 ครัวเรือน

นอกจากนี้ ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศประกอบอาชีพเกษตรกรรม พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีและเครื่องจักรกลทางการเกษตรมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูก ควบคุม

การผลิตให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้สามารถลดขั้นตอนหรือค่าใช้จ่ายบางส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป ส่งผลให้ผลผลิตมีจำนวนมากขึ้น ทำให้มีความต้องการใช้ไฟฟ้าสำหรับการเกษตรเพิ่มสูงขึ้น ที่ผ่านมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการตามโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร (คชก.) ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2552-2557) ซึ่งเป็นการสร้างระบบจำหน่ายแรงสูง ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ติดตั้งหม้อแปลงระบบจำหน่าย และมีเตอร์ไฟฟ้าแล้วเสร็จ โดยมีเกษตรกรเข้าร่วมโครงการ จำนวน 73,308 ครัวเรือน ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งผลการตอบรับเกินความคาดหมาย ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ขยายผลการดำเนินโครงการฯ ในระยะที่ 2 (พ.ศ. 2559-2563) โดยปี 2560 มีเกษตรกรเข้าร่วมโครงการฯ และมีไฟฟ้าในพื้นที่ทำกินทางการเกษตร จำนวน 8,150 ครัวเรือนหรือคิดเป็นร้อยละ 20.07 ของจำนวนเกษตรกรเป้าหมายตลอดโครงการฯ

เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ จำแนกตามภูมิภาค	ปี 2552-2557 (ระยะที่ 1)	ปี 2559 (ระยะที่ 2)	ปี 2560 (ระยะที่ 2)	เป้าหมาย ปี 2559-2563
ภาคเหนือ	23,509	-	2,509	15,841
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	32,449	-	5,018	18,568
ภาคกลาง	7,269	41	340	4,410
ภาคใต้	10,081	18	283	1,781
รวม	73,308	59	8,150	40,600

การให้บริการไฟฟ้าที่ดีมีคุณภาพ [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวนสูงถึง 19,352,657 รายทั่วประเทศ ครอบคลุมทุกลักษณะการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และพื้นที่อุตสาหกรรม พื้นที่เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบลที่เป็นพื้นที่ธุรกิจ หรือพื้นที่สำคัญพิเศษ พื้นที่เทศบาลเมืองทั่วไป พื้นที่เทศบาลตำบล และพื้นที่ชนบท ดังนั้นการให้บริการไฟฟ้าที่ดีมีคุณภาพ สามารถจ่ายไฟได้อย่างต่อเนื่อง และไฟไม่ตกถือเป็นภารกิจสำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงกำหนดให้มีคณะกรรมการความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมี รองผู้ว่าการปฏิบัติการและบำรุงรักษา เป็นประธานกรรมการ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย/แนวทางการดำเนินงาน ติดตามและรายงานการประเมินผลค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า (System Average Interruption Frequency Index : SAIFI และ System Average Interruption Duration Index : SAIDI) และกำกับ ควบคุมดูแล กำหนดมาตรการในการปรับปรุงค่าดัชนีฯ ให้เป็นไปตามค่าเกณฑ์วัดที่กำหนดไว้ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สกพ.) ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2559 ทั้งนี้คณะกรรมการฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ได้แก่ การวางแผนก่อสร้างสถานีไฟฟ้า/ระบบไฟฟ้า การวิจัย และพัฒนาระบบไฟฟ้า การออกแบบสถานีไฟฟ้า/ระบบไฟฟ้า มาตรฐานการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า/ระบบไฟฟ้า มาตรฐานอุปกรณ์ไฟฟ้า การบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า/ระบบ

ไฟฟ้า ในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องเพื่อปรับปรุงให้ค่าดัชนี SAIFI และ SAIDI เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการและค่าเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้

โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการตามแผนงาน และโครงการต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายไฟ และเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า อาทิ การดำเนินโครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ 1 แผนงานปรับปรุงสถานีไฟฟ้าและพัฒนาขีดความสามารถในการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า การจัดทำระบบการติดตามผลการดำเนินงานการตรวจสอบมิเตอร์ตามเกณฑ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยโปรแกรม U-CUBE กิจกรรม Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid สำหรับระบบจำหน่ายและระบบส่งไฟฟ้า การพัฒนาระบบการอัปเดตข้อมูลอัตโนมัติสำหรับรายการเคลื่อนไหวยมิเตอร์ในระบบ SAP IS-U และระบบ GIS ให้ตรงกันเพื่อใช้รองรับข้อมูลจากระบบงานต่างๆ โดยการสร้างรูปแบบการจ่ายไฟฟ้าในระบบ U-CUBE เพื่อใช้สำหรับกำหนดกิจกรรม และดำเนินการลดหน่วยสูญเสียตามแผน

จากการดำเนินการในปี 2560 พบว่า ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ย (SAIFI) อยู่ที่ 4.50 ครั้ง/ราย/ปี ซึ่งลดลงจากปี 2559 ร้อยละ 12.96 และเมื่อพิจารณาเฉพาะ 12 เมืองใหญ่ พบว่า มีค่า SAIFI เพียง 1.232 ครั้ง/ราย/ปี และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหรือดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ย (SAIDI) ในปี 2560 อยู่ที่ 118.70 นาที/ราย/ปี ซึ่งลดลงจากปี 2559 ร้อยละ 22.48 และเมื่อพิจารณาเฉพาะ 12 เมืองใหญ่ พบว่า มีค่า SAIDI เพียง 16.528 นาที/ราย/ปี

ดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า (SAIFI & SAIDI)

ข้อมูล	SAIFI*(ครั้ง/ราย/ปี) [EU28]			SAIDI**(นาท./ราย/ปี) [EU29]		
	2558	2559	2560	2558	2559	2560
ทั่วประเทศ	5.79	5.17	4.50	185.97	153.13	118.70
12 เมืองใหญ่ ได้แก่ เชียงใหม่ พิษณุโลก ลพบุรี ขอนแก่น อุบลราชธานี นครราชสีมา รังสิต เมืองพัทยา สมุทรสาคร หัวหิน ภูเก็ต และหาดใหญ่	2.034	1.568	1.232	32.402	21.182	16.528

หมายเหตุ *SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) (ครั้ง/ราย/ปี) คือ ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ย

**SAIDI (System Average Interruption Duration Index) (นาท./ราย/ปี) คือ ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ย

การบริหารจัดการและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ [103-2] [103-3] [EU21]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้มีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy) และจัดให้มีคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM Committee) ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในภาพรวมขององค์กร โดยให้ทุกหน่วยงานมีการจัดทำแผนป้องกัน และเตรียมความพร้อมในการจัดการภาวะวิกฤต ด้วยระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS) เพื่อเตรียมพร้อมรองรับภัยพิบัติหรือภาวะวิกฤต ตลอดจนบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และมีการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นการทบทวนปรับปรุงแผน และทดสอบระบบ BCMS ตามมาตรฐาน ISO 22301 และมีการฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งทุกหน่วยงานจะมีการประเมินความเสี่ยงของภัยคุกคาม (Threat) เพื่อจัดทำแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan : IMP) ที่คำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม วินาศกรรม พายุ แผ่นดินไหว จลาจล โรคระบาด สึนามิ สารเคมีรั่วไหล เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาระบบ BCMS ตามมาตรฐานสากล ISO 22301 จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถป้องกันและลดผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อให้การบริการด้านการจำหน่ายไฟฟ้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก เช่น การบริหารจัดการภัยคุกคามเรื่องลมพายุฤดูร้อน โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาเสาหักจากพายุฤดูร้อน อาทิ การแขวนสายไฟในลักษณะที่เมื่อมีภาระทางไฟฟ้า (Load) หรือแรงดึงที่เกินมาตรฐาน แล้วสายไฟจะหลุดออกจากเสาไฟฟ้าทำให้เสาไฟฟ้าไม่หักโค่น พร้อมทั้งวิจัยเรื่องของลมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการออกแบบเสาไฟฟ้าให้สามารถต้านทานแรงของลมได้มากขึ้น การดำเนินมาตรการการยกระดับมิเตอร์ในเขตพื้นที่น้ำท่วมบ่อยครั้งที่มีการท่วมขังของน้ำบนพื้นผิวดินสูงกว่าระดับปกติ และมีระยะเวลาที่น้ำท่วมขังยาวนานอยู่เป็นประจำ ซึ่งอาจสร้างความเสียหายต่อพื้นที่เกษตรกรรม ทรัพย์สิน และ/หรือชีวิต รวมทั้งแผนรองรับเหตุการณ์ กรณีกลุ่มผู้ชุมนุมบุกยึดหรือก่อการจลาจลในบริเวณพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ เป็นต้น

การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ



นโยบาย และการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- ปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบัน
- ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ชัดเจน



ศึกษา และทำความเข้าใจองค์กร

- กำหนดโครงสร้างการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติให้ชัดเจนขึ้น
- ทบทวน/ปรับปรุงการกำหนดวิธีการในการทำงานที่สำคัญขององค์กรฟื้นคืนสภาพภายในระยะเวลาตามเป้าหมายกำหนดให้มีความเหมาะสม



จัดทำ และพัฒนาแผนตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน และภัยพิบัติ

- ทบทวน/ปรับปรุงแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan: IMP)
- ทบทวน/ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)



สอบทาน ทดสอบ และฝึกซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- ฝึกซ้อมแผน IMP/BCP ทั้งแบบฝึกซ้อมบนโต๊ะ และแบบฝึกซ้อมเสมือนจริง
- มีการฝึกซ้อมกับลูกค้ารายสำคัญ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานภายนอกต่างๆ
- ตรวจสอบประเมินภายในระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ตรวจสอบประเมินในเพื่อระบุความสอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 22301
- ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับหน่วยงานจัดตั้งใหม่
- ประชุมชี้แจงแนวทางการทบทวน ปรับปรุงและฝึกซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจกับทุกหน่วยงานทั้งสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค
- เผยแพร่ข่าวสาร BCM ผ่านช่องทางต่างๆ

โครงสร้างการตอบสนองต่อภัยพิบัติหรือภาวะวิกฤตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCMS) เพื่อให้สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสากลของ ISO 22301 และให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ จนนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพโดยพัฒนาระบบ BCMS ตามมาตรฐาน ISO 22301 และดำเนินการขอการรับรองในขอบเขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบ BCMS ตามมาตรฐาน ISO 22301 ให้กับสำนักงานใหญ่ (ทุกฝ่าย) และส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1-3 ทุกแห่ง) สื่อสารเพื่อสร้างความรู้ และความตระหนักให้กับผู้บริหาร และพนักงานให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และฝึกซ้อมแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP) รองรับภัยคุกคามหรือภาวะวิกฤตต่างๆ และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อกู้คืนกระบวนการหลักกลับมาดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อส่งมอบการจำหน่ายไฟฟ้า และให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และยังวางแผน

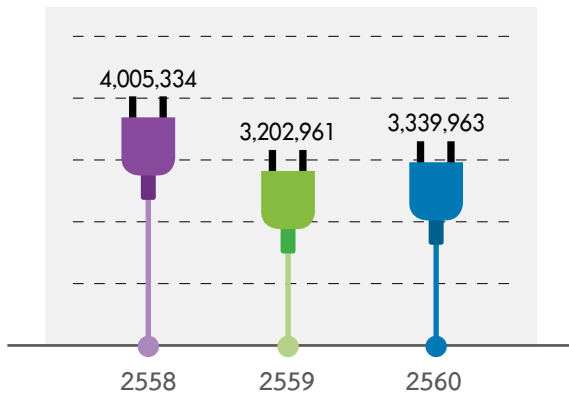
ขยายการรับรองมาตรฐาน ISO 22301 ไปยังส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 4 แห่ง ได้แก่ (1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา (3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี และ (4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1 ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี

โครงการผู้ใช้ไฟฟ้าฟรี [103-2] [103-3] [203-1]

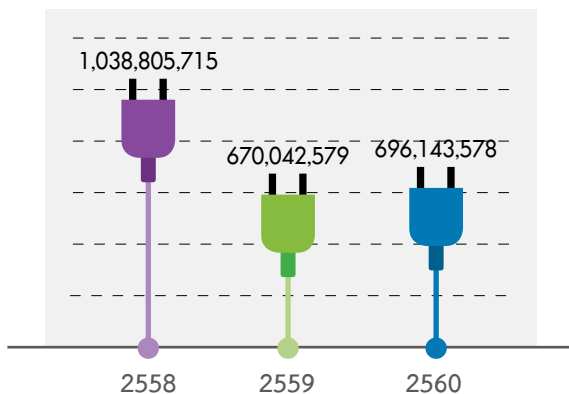
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีให้ผู้ใช้งานไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ที่ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าขนาด 5 (15) แอมแปร์ และไม่เป็นนิติบุคคล และใช้ไฟฟ้าต่ำกว่า 50 หน่วย ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน (นับถึงเดือนปัจจุบัน) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมตามมติคณะกรรมการกำกับกิจการ

พลังงาน (กกพ.) โดยกระจายภาระค่าใช้จ่ายจากการใช้ไฟฟ้าฟรีไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดกลาง กิจการขนาดใหญ่ กิจการเฉพาะอย่าง องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร และผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว

จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการอุดหนุนค่าไฟฟ้าฟรี (สาย)



ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการอุดหนุนค่าไฟฟ้าฟรี (หน่วย)



หมายเหตุ :

- มติ กกพ. วันที่ 10 พฤษภาคม 2555 เห็นชอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านพักอาศัยซึ่งติดตั้งมิเตอร์ 5(15) แอมแปร์ และใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือนได้รับการอุดหนุนให้ใช้ไฟฟ้าฟรี ตั้งแต่ค่าไฟฟ้าประจำเดือนมิถุนายน 2555 เป็นต้นไป
- มติ กกพ. วันที่ 29 กันยายน 2555 เห็นชอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับสิทธิค่าไฟฟ้าจะต้องไม่เป็นนิติบุคคล และมีการใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือน ติดต่อกันเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน นับถึงเดือนปัจจุบัน ตั้งแต่ค่าไฟฟ้าเดือนมกราคม 2559 เป็นต้นไป
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการอุดหนุนค่าไฟฟ้าฟรี เป็นค่าเฉลี่ย 12 เดือน

การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

[103-2] [103-3] [418-1]

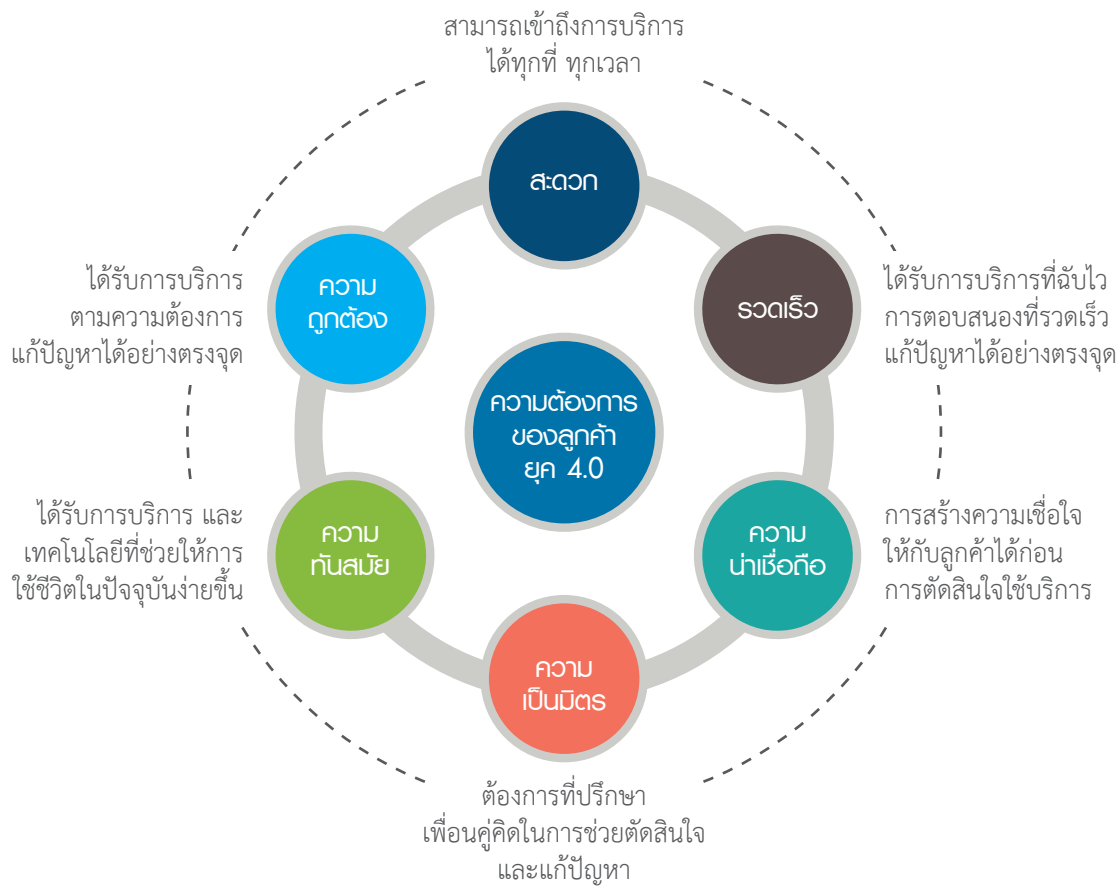
ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้จัดจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไฟฟ้าทั่วประเทศในเขตการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการไฟฟ้ากว่า 19.35 ล้านราย ปริมาณการบริโภคไฟฟ้า 132,398.67 ล้านหน่วย คิดเป็นร้อยละ 83.94 ของผู้ใช้บริการไฟฟ้าทั้งหมด โดยแบ่งเป็นผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัยคิดเป็นหน่วยจำหน่าย 31,332.56 ล้านหน่วย กลุ่มพาณิชย์คิดเป็นหน่วยจำหน่าย 32,108.36 ล้านหน่วย กลุ่มอุตสาหกรรมคิดเป็นหน่วยจำหน่าย 65,000.02 ล้านหน่วย และผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มอื่นๆ คิดเป็นหน่วยจำหน่าย 3,957.73 ล้านหน่วย ซึ่งนับได้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีฐานลูกค้ามากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ

ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยได้ปฏิบัติตามข้อบังคับทางกฎหมายต่างๆ อาทิ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2544 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องนโยบาย และแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. 2553 ที่ระบุให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่อยู่ภายใต้ความดูแลอย่างเคร่งครัดทั้งในด้านการเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ การจัดให้มีระบบสารสนเทศ และระบบสำรองของสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งจากการดำเนินงานตามข้อบังคับทางกฎหมายดังกล่าว ส่งผลให้ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่มีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และการทำข้อมูลลูกค้าสูญหาย

การให้บริการและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานงานบริการที่เป็นเลิศ มีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระบบสารสนเทศที่

เหมาะสม เพื่อให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้าให้ครอบคลุมทั้งระบบ ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุค 4.0 ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดให้มีคณะทำงานด้านการบริการลูกค้าซึ่งมีบทบาทในการพิจารณาทบทวน และจัดทำแผนแม่บทการบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ การกำกับ และติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยภายใต้การดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริการลูกค้า พ.ศ. 2560-2564 ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า การยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจร รวมถึงการมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

• การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1. การพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

1.1 การพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customers : VOCs)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดกระบวนการ และช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าไว้หลากหลายช่องทาง ครอบคลุมทั้งอดีตลูกค้า ลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต เพื่อรับฟังความต้องการความคาดหวัง

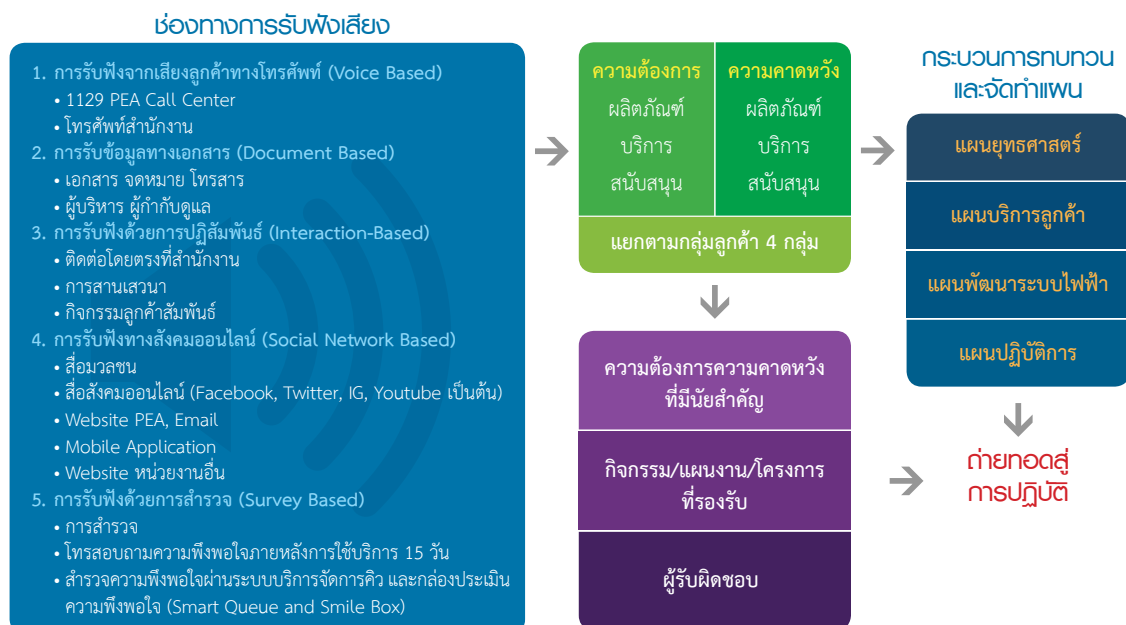
ของลูกค้า และสามารถพัฒนาระบบจัดการเสียงลูกค้า จากทุกกระบวนการและช่องทางให้มีประสิทธิภาพ โดย คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า ได้กำหนดในคู่มือปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ รับฟังเสียงลูกค้าแต่ละช่องทาง รวบรวมสารสนเทศจาก เสียงของลูกค้าจัดส่งให้คณะทำงานเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อติดตามการรวบรวมเสียงของลูกค้าตามรอบระยะเวลา และมีการบูรณาการเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทางเพื่อจัด ลำดับความต้องการความคาดหวังปีละ 1 ครั้ง

หากในระหว่างปีมีความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ หน่วยงานที่รับผิดชอบ จะนำความต้องการความคาดหวังของลูกค้าไปพิจารณา

ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังที่ เปลี่ยนแปลงไปอย่างทันทั่วถึง

ทั้งนี้ ในปี 2560 ผลผลิต (Output) จากการดำเนินงาน ตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า แสดงให้เห็นว่าการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคมีการรับฟังเสียงของลูกค้าครอบคลุมทั้ง 4 กลุ่ม ลูกค้า และครอบคลุมใน 3 มิติ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน และมีผลลัพธ์ (Outcome) เป็นไปตาม เป้าหมาย ซึ่งผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ รับฟังเสียงลูกค้าพบว่า กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ในแต่ละขั้นตอนยังมีความเหมาะสม สอดคล้องและ บูรณาการกับกระบวนการภายในองค์กรอื่นๆ รวมถึง หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการรวบรวมสารสนเทศจากลูกค้า



1.2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน [103-2]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบต้องถือปฏิบัติตามคู่มือการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีการกำหนดขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดที่สำคัญ

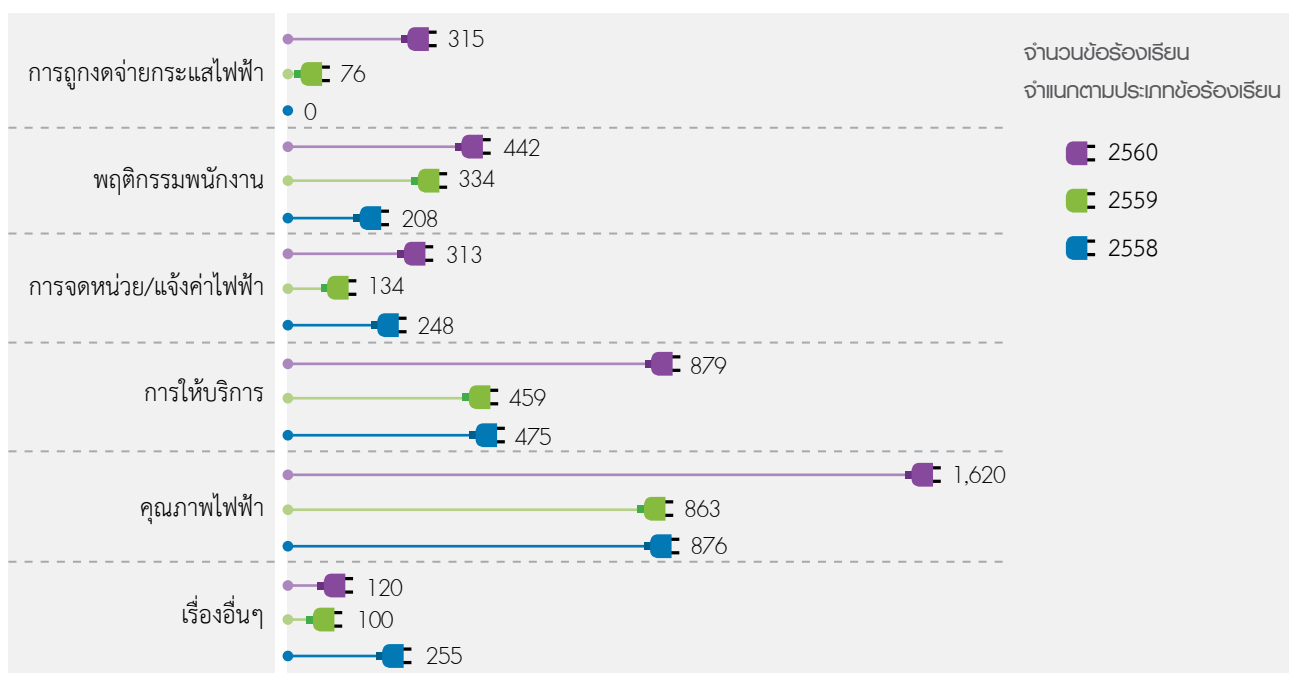
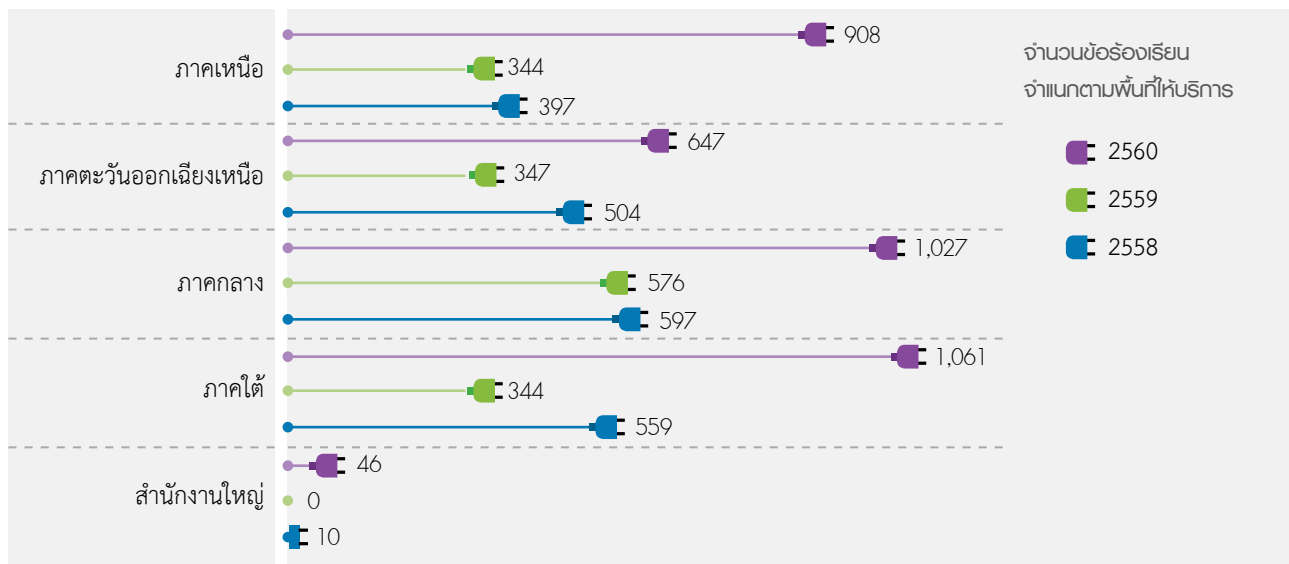
ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างครบถ้วน และลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ ซึ่งช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อร้องขอ การแจ้งเหตุ และการชื่นชมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

- 1) โทรศัพท์ 1129 PEA Call Center
- 2) ส่วนราชการและเอกสาร เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th) เอกสารที่ส่งตรงถึงสำนักงาน
- 3) สื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์-วิทยุ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ www.pea.co.th

- 4) การติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
- 5) PEA Mobile Application

ส่งผลให้ในปี 2560 ผลสำรวจข้อร้องเรียนมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 3,689 เรื่อง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2559 จำนวน 1,723 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 87.64 สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

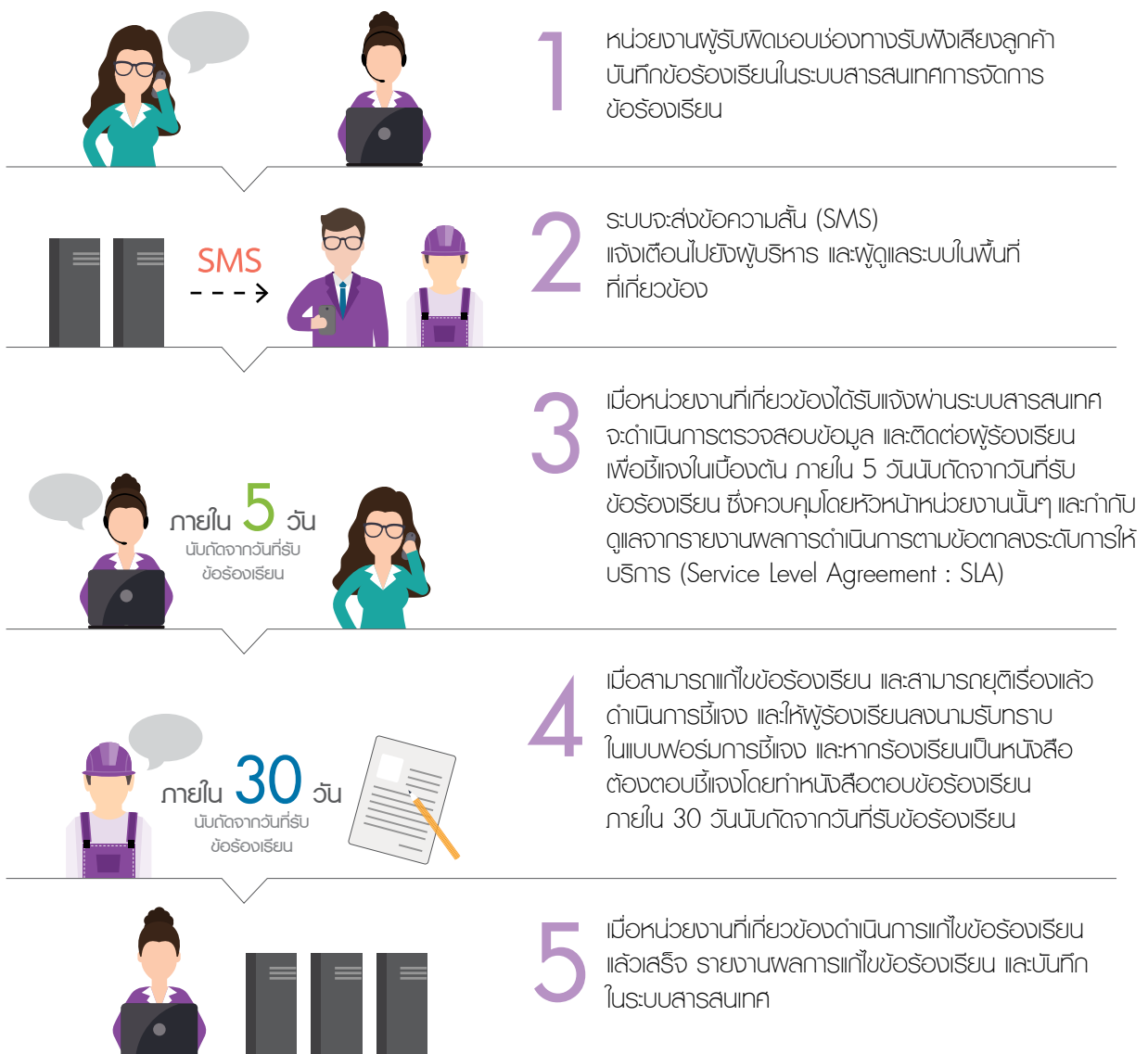
จำนวนข้อร้องเรียนในปี 2558 - 2560



หมายเหตุ : เรื่องอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน

ทั้งนี้ แม้จำนวนของข้อร้องเรียนจะเพิ่มมากขึ้นจากปีก่อนหน้า แต่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการทบทวนคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนมีการพัฒนาระบบสารสนเทศบริการจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOCS System) ให้

สามารถรับเรื่องร้องเรียน ตอบสนอง และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยระบบสารสนเทศนี้จะส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนทั่วประเทศ ซึ่งหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนไป จะต้องดำเนินการตอบสนองและแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีดังนี้



เพื่อเป็นการติดตามดูแล และประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้สำรวจประสิทธิภาพการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน โดยในปี 2560 พบว่าสามารถตอบสนองได้ถึงร้อยละ 99.38 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้งกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในการติดตาม

ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปข้อมูลเชิงสถิติ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงทุกไตรมาส เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการต่อไป

ข้อมูลร้องเรียน	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	2,062	1,966	3,689
จำนวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้ภายใน 30 วัน	1,880	1,800	3,666
สัดส่วนร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน 30 วัน	91.17	91.56	99.38

2. การสนับสนุนการทำการธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า

2.1 การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร (Ease of Doing Business)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร (Ease of Doing Business) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ให้สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยในปี 2560 มีการปรับปรุงกระบวนการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

- 1) ปรับลดขั้นตอนกระบวนการ ณ จุดที่สัมผัสกับลูกค้า (Touchpoint) สำหรับการขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายระบบแรงดันไฟฟ้า 380 โวลต์ และระบบแรงดันไฟฟ้า 22-33 กิโลโวลต์ พร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 กิโลโวลต์แอมป์แอมป์ จากเดิมที่มีจำนวน 7 ขั้นตอน ให้เหลือเพียง 4 ขั้นตอน ดังนี้
- 2) กำหนดระยะเวลาดำเนินงานขอใช้ไฟฟ้า และติดตั้งมิเตอร์ จากเดิม 35 วันทำการ เป็น 25 วันปฏิทิน



ขั้นตอนเดิม	ขั้นตอนที่ปรับปรุง
1. รับคำร้อง	1. ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า/ ตรวจสอบเอกสาร
2. สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย	2. รับการสำรวจ/ออกแบบ/ ประมาณการ/ แจ้งค่าใช้จ่าย
3. แจ้งค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม รายละเอียดขั้นตอน และเอกสารการขอใช้ไฟฟ้า	3. ชำระเงินค่าขยายเขตฯ ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า และ
4. รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	4. รอการก่อสร้างระบบไฟฟ้า
5. ก่อสร้าง	4. รับติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า
6. ตรวจสอบมาตรฐาน	
7. ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟ	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ขยายผลโครงการดำเนินการตามแนวทาง PEA Doing Business ระยะที่ 3 ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1-3 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทุกแห่งทั่วประเทศ และมีผลการดำเนินงานในปี 2560 ดังนี้

ผลการดำเนินงาน PEA Doing Business สถานะสะสม เดือนเมษายน - เดือนธันวาคม 2560

ขนาดมิเตอร์	ผลการดำเนินงาน (ราย)				จำนวนลูกค้าที่ได้รับบริการทั้งหมด (ราย)	จำนวนวันให้บริการของลูกค้าทุกราย (วัน)	ค่าเฉลี่ยระยะเวลาให้บริการลูกค้า (วัน/ราย)
	ภายใน 10 วัน	ภายใน 11-20 วัน	ภายใน 21-25 วัน	มากกว่า 25 วัน			
1. มิเตอร์ 3 เฟส 4 สาย 380/220 โวลต์ 30 (100) แอมป์แปร์ แบบที่ต้องปักเสาเพิ่มเติมเพื่อติดตั้งมิเตอร์	211	17	4	0	232	1,050	4.53
2. มิเตอร์ 3 เฟส 4 สาย 380/220 โวลต์ 30 (100) แอมป์แปร์ แบบที่ต้องปักเสาเพิ่มเติมเพื่อติดตั้งมิเตอร์	19	31	16	4	70	1,102	15.74
3. มิเตอร์ 1 เฟส 2 สาย 220 โวลต์ กับหม้อแปลงกระแสไฟฟ้า	17	18	22	8	65	1,149	17.68
4. มิเตอร์ 3 เฟส 4 สาย 380/220 โวลต์ กับหม้อแปลงกระแสไฟฟ้า	102	163	82	4	351	4,926	14.03
รวม	349	229	124	16	718	8,227	11.46

2.2 การพัฒนาช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรับปรุงและพัฒนาระบบการชำระเงินค่าไฟฟ้าให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- 1) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PEA Shop PEA Mobile Shop และตู้รับชำระเงินอัตโนมัติ มีจำนวนผู้ใช้บริการ 6,965,832,875 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 53.92
- 2) ตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีจำนวนผู้ใช้บริการ 757,886,594 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 5.87
- 3) หักบัญชีธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิต มีจำนวนผู้ใช้บริการ 943,456,181 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.30
- 4) ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน มีจำนวนผู้ใช้บริการ 3,921,357,754 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.35
- 5) Mobile Application มีจำนวนผู้ใช้บริการ 248,145,546 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.92
- 6) Website มีจำนวนผู้ใช้บริการ 795,631 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.01
- 7) ตู้เติมเงินมีจำนวนผู้ใช้บริการ 47,231,654 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.37

8) PEA Mobile Application มีจำนวนผู้ใช้บริการ 29,082,149 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.23

9) PEA e-Pay มีจำนวนผู้ใช้บริการ 5,876,757 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.05

3. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

3.1 การแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พัฒนาการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS Email และ Auto Fax เพื่อตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของลูกค้าในการเพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยลูกค้ากลุ่มบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆ ที่เป็นลูกค้าประเภทรายย่อย จะแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS และลูกค้ากลุ่มพาณิชย์ และกลุ่มอุตสาหกรรมที่เป็นลูกค้าประเภทรายใหญ่ จะแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน Email และ Auto Fax

3.2 การขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service : COS) เพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยผู้ใช้บริการสามารถขอใช้ไฟฟ้าได้ทุกประเภทการใช้ไฟ และสามารถตรวจสอบสถานะคำร้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกพื้นที่ทั่วประเทศผ่านเว็บไซต์ www.pea.co.th



ระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (COS)



เพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ
(ONE STOP SERVICE)

ให้บริการได้ ทุกพื้นที่ ทั่วประเทศผ่าน
WWW.PEA.CO.TH



ให้บริการขอใช้ไฟฟ้าทุกประเภทการใช้ไฟ
ทุกประเภทมิเตอร์ และทุกประเภทไฟฟ้า

ทุกขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบได้
ให้บริการตรวจสอบสถานะคำร้องตลอด 24 ชั่วโมง



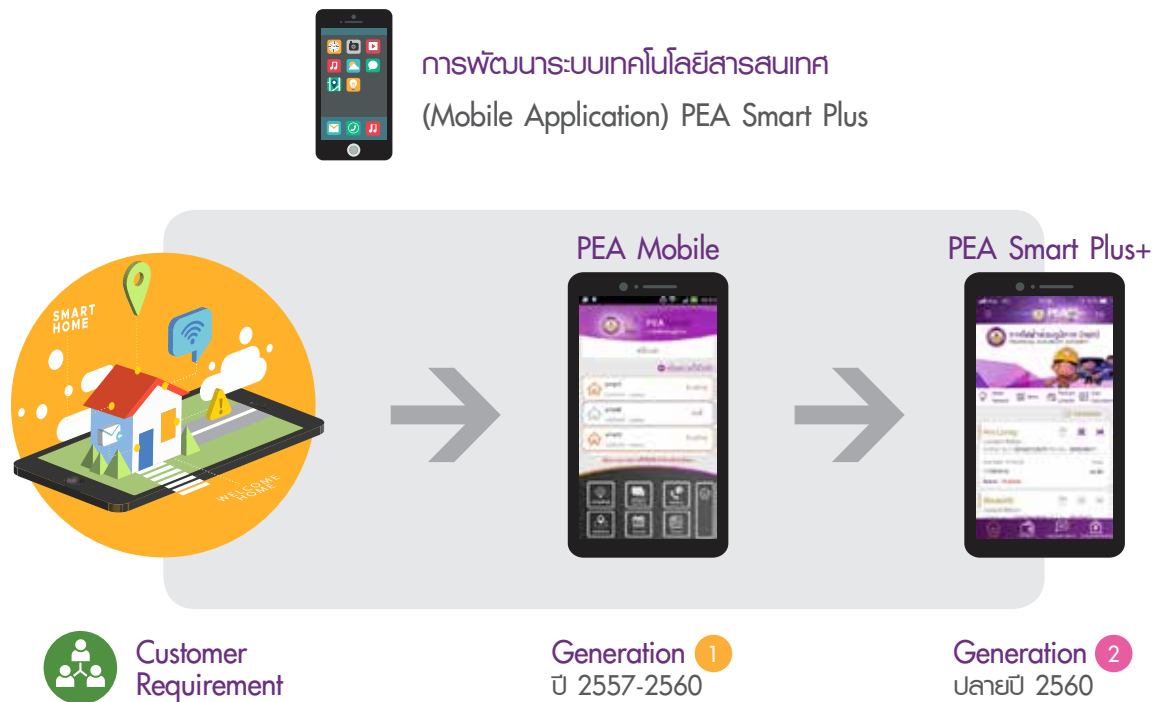
3.3 การพัฒนาการให้บริการบน Smart Phone ผ่าน Mobile Application

จากการวิเคราะห์เสียงของลูกค้า (Voice of Customers : VOCs) พบว่าลูกค้ามีความต้องการ ความคาดหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น การเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า การให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมผ่าน Mobile Application บน Smart Phone

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้เริ่มพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบน Smart Phone ในชื่อ "PEA Mobile" เพื่อให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้าโดยมีเครื่องมือการใช้งานหลัก ได้แก่ แสดงค่าไฟฟ้าเดือนปัจจุบัน สอบถาม

ค่าไฟฟ้าย้อนหลัง แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน คำนวณค่าไฟฟ้า ค้นหาจุดให้บริการ แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

จากข้อคิดเห็นของลูกค้าพบว่า "PEA Mobile" ยังขาดเครื่องมือการใช้งานที่สำคัญ ได้แก่ การชำระเงินค่าไฟฟ้า ดังนั้นในปลายปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้มีการพัฒนา Application ให้สามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าได้โดยใช้บัตรเครดิตผ่าน Payment Gateway และผ่านธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) รวมทั้งสามารถขอใช้ไฟฟ้า และการขอตกลงมิเตอร์กรณีค้างชำระเงินค่าไฟฟ้าเกินกำหนดภายใต้ Application ชื่อว่า "PEA Smart Plus" ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้ "PEA Smart Plus" จำนวน 506,772 ราย และมีผู้เปลี่ยนการใช้ Application จาก "PEA Mobile" มาใช้ "PEA Smart Plus" จำนวน 118,136 ราย



เครื่องมือการใช้งานที่สำคัญของ PEA Smart Plus



3.4 การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถรับผลตอบรับจากผู้ใช้บริการได้ทันทีทั้งที่ ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับข้อมูลทั่วไปขององค์กร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า ดังนี้



ทั้งนี้สำหรับศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129 PEA Call Center) ถือเป็นช่องทางที่สำคัญซึ่งเป็นศูนย์กลางในการติดต่อและให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสาร และครอบคลุมถึงการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าและประชาชน เช่น ความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้า อันตรายของไฟฟ้า และคำแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด เป็นต้น

ปัจจุบัน 1129 PEA Call Center มีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบงานบริการให้มีความก้าวหน้าและทันสมัยยิ่งขึ้น โดยได้เพิ่มจำนวนคู่สายเป็น 90 คู่สาย มีช่องทางการให้บริการ ทั้งรูปแบบช่องทางเสียง (Voice Channel) และที่ไม่ใช่เสียง (Non-Voice Channel) ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR

Self Service) Web Chat Email รวมถึงการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) อาทิ Facebook และ Twitter ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานที่มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีการเตรียมการรองรับการให้บริการในภาษาพม่า ภาษากัมพูชา และภาษามลายู เพิ่มเติมจากเดิมที่มีการให้บริการเป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) และเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการไปสู่ระดับสากล โดยได้มีการนำร่องทดลองเปิดให้บริการในภาษาพม่า และภาษามลายูในบางพื้นที่แล้ว นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีแผนการนำระบบโต้ตอบอัตโนมัติสำหรับการให้บริการลูกค้า (Chatbot) มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการในปี 2561 เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การใช้งานผ่าน Mobile และ Social Media ที่มีจำนวนมากขึ้นในอนาคต

จากผลการดำเนินงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้บริการอย่างต่อเนื่องของศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129 PEA Call Center) ในปี 2560 พบว่ามีสถิติจำนวนผู้ใช้บริการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งร้อยละ 99 เป็นผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการซ้ำ และมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 94.66

4. โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2560 [102-43]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยได้ทำการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้าในมิติต่างๆ ผ่านโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2560 เพื่อศึกษาความต้องการ และสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และวางแผนยุทธศาสตร์ให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า อันจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และความผูกพันที่สูงขึ้น โดยในปี 2560 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 5,400 ราย ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อองค์กร (2) ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ (3) ด้านคุณภาพบริการ (4) ด้านความคุ้มค่า/ราคา (5) ด้านภาพลักษณ์องค์กร (6) ด้านความภักดีต่อองค์กร (7) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล และ (8) ด้านความไม่พึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับ 4.34
- 2) ผลสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับ 4.34

- 3) ผลสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับ 4.27

โดยผลสำรวจแบ่งออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับ 4.31
- (2) ด้านช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับ 4.40
- (3) ด้านช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนอยู่ในระดับ 4.08
- (4) ด้านช่องทางการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตกอยู่ในระดับ 4.04
- (5) ด้านช่องทางการแจ้งดับไฟล่วงหน้าอยู่ในระดับ 4.39
- (6) ด้านการขอใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับ 4.19
- (7) ด้านบริการด้านมิเตอร์อยู่ในระดับ 4.21
- (8) ด้านการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันอยู่ในระดับ 4.22
- (9) ด้านการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับ 4.25
- (10) ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน/สาขาให้บริการอยู่ในระดับ 4.14
- (11) ด้านกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ อยู่ในระดับ 4.37
- 4) ผลสำรวจความพึงพอใจด้านความคุ้มค่า/ราคาอยู่ในระดับ 4.10
- 5) ผลสำรวจความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับ 4.13
- 6) ผลสำรวจความคิดเห็นด้านความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับ 4.29
- 7) ผลสำรวจความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล
 - (1) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับ 4.09
 - (2) ด้านธรรมาภิบาล อยู่ในระดับ 4.08
- 8) ผลสำรวจความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับ 3.32

• การยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและการมุ่งเน้น
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

1. การปรับปรุงหน่วยงานให้บริการเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์
ที่ดีแก่องค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการลูกค้าที่
ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และมีระบบสารสนเทศที่เหมาะสม
ควบคู่ไปกับการพัฒนาปรับปรุงสำนักงานทั้งในส่วนศูนย์บริการ
ลูกค้าที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (Front Office) และส่วนสนับสนุน
งานภายใน (Back Office) ให้มีความทันสมัย และประหยัด
พลังงาน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการ Smart Customer Service ขึ้น
เพื่อพิจารณาแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ
ผ่านโครงการที่สำคัญ ดังนี้

1.1 Smart Front Office

1) PEA Office ปรับปรุงสำนักงานการให้บริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีรูปแบบสำนักงานที่มีความทันสมัย

สวยงาม และเป็นอัตลักษณ์เดียวกันทั้งองค์กร โดยใน
ปี 2560 มีเป้าหมายดำเนินการปรับปรุงสำนักงานสาขา
ทั้งสิ้น 48 แห่ง และดำเนินการแล้วเสร็จครบทุกแห่ง

2) PEA Shop คือ Front Office ที่เปิดให้บริการภายใน
ห้างสรรพสินค้า ซึ่งสามารถให้บริการนอกเวลาราชการ
และวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่
ไม่สามารถชำระค่าบริการหรือยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าได้
ในช่วงเวลาราชการ มีเป้าหมายเปิดให้บริการ PEA Shop
จำนวน 131 แห่ง ภายในปี 2564 ซึ่งในปี 2560 มีการ
เปิดให้บริการแล้วทั้งสิ้น 90 แห่ง

3) PEA Mobile Shop คือ Front Office แบบเคลื่อนที่
สามารถให้บริการประชาชนในแหล่งชุมชนที่อยู่ห่างไกล
สำนักงาน ซึ่งรถ PEA Mobile Shop จะนำรถยนต์เก่า
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาปรับปรุง ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน
52 คัน

ภาค	เขต	จำนวน PEA Mobile Shop (คัน)	จำนวนลูกค้า ที่ใช้บริการ (ราย)
ภาคเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ (กพน.1)	5	41,845
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดพิษณุโลก (กพน.2)	5	222,255
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดลพบุรี (กพน.3)	7	353,092
	รวม	17	617,192
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดอุดรธานี (กพฉ.1)	5	88,491
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี (กพฉ.2)	5	311,219
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา (กพฉ.3)	5	242,028
	รวม	15	641,738

ภาค	เขต	จำนวน PEA Mobile Shop (คัน)	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ (ราย)
ภาคกลาง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟก.1)	5	192,711
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดชลบุรี (กฟก.2)	5	412,049
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครปฐม (กฟก.3)	5	233,927
	รวม	15	838,687
ภาคใต้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดเพชรบุรี (กฟต.1)	1	6,385
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช (กฟต.2)	3	15,319
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดยะลา (กฟต.3)	1	6,729
	รวม	5	24,433
รวม 4 ภาค		52	2,126,050

1.2 Smart Back Office

- 1) การดำเนินการก่อสร้างหรือปรับปรุงสำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อยโดยจะมีสาขาที่ก่อสร้างใหม่ จำนวน 25 แห่ง และสาขาที่ปรับปรุง จำนวน 18 แห่ง ซึ่งจะดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาส 1 ปี 2561
- 2) การดำเนินการจัดหา Server ใหม่เพื่อรองรับการใช้งานระบบ Smart Invoice ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่อัตโนมัติ จำนวน 87 ชุด โดยกองออกแบบระบบสารสนเทศ (กอส.) อยู่ระหว่างจัดซื้อ Server Smart Invoice ด้วยวิธี E-market คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 1 ปี 2561
- 3) การทดสอบใช้โปรแกรมระบบแสดงผลตอบรับอัจฉริยะ (PEA Smart Display) โดยใช้จอภาพชนิดสัมผัส (Touch Screen) และเชื่อมต่อบริบบนประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Smart Queue & Smile Box)

โดยใช้นวัตกรรมโปรแกรมแสดงผลความพึงพอใจของลูกค้า (Customer's Smile Feedback)

1.3 Smart Green Office

ปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดส่งสำนักงานเข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียว จำนวน 29 แห่ง เพื่อสนับสนุนแผนการดำเนินงานประจำปี 2560 ที่กำหนดให้ขยายผลโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ตามมาตรฐานของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้ครอบคลุมสำนักงานการไฟฟ้าทุกจังหวัด โดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 29 แห่ง ผ่านการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office) จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ได้รับรางวัลระดับดีเยี่ยม (G ทอง) ทุกแห่ง ประกอบด้วย

ภาค	เขต	จำนวนสำนักงานการไฟฟ้าที่ได้รับรางวัล (แห่ง)
ภาคเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ (กฟน.1)	2
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดพิษณุโลก (กฟน.2)	3
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดลพบุรี (กฟน.3)	2
	รวม	7

ภาค	เขต	จำนวนสำนักงาน การไฟฟ้าที่ได้รับรางวัล (เหรียญ)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดอุดรธานี (กฟผ.1)	2
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี (กฟผ.2)	5
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา (กฟผ.3)	1
	รวม	8
ภาคกลาง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟก.1)	2
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดชลบุรี (กฟก.2)	2
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครปฐม (กฟก.3)	4
	รวม	8
ภาคใต้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดเพชรบุรี (กฟต.1)	2
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช (กฟต.2)	2
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดยะลา (กฟต.3)	2
	รวม	6
รวม 4 ภาค		29

1.4 การขอรับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสมัครเข้ารับการประเมินการรับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ในปี 2560 จำนวน 136 แห่ง และได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกจำนวน 125 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.92

1.5 การดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผลักดันให้มีการดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใสครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยในปี 2560 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผ่านการตรวจประเมินรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส และรับใบประกาศจากผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีดังนี้

ภาค	เขต	จำนวนสำนักงานที่ผ่าน การตรวจประเมิน (แห่ง)
ภาคเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ (กฟน.1)	93
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดพิษณุโลก (กฟน.2)	88
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดลพบุรี (กฟน.3)	70
	รวม	251
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดอุดรธานี (กฟฉ.1)	114
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี (กฟฉ.2)	115
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา (กฟฉ.3)	85
	รวม	314
ภาคกลาง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟก.1)	70
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดชลบุรี (กฟก.2)	62
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครปฐม (กฟก.3)	48
	รวม	180
ภาคใต้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดเพชรบุรี (กฟต.1)	52
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช (กฟต.2)	79
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดยะลา (กฟต.3)	69
	รวม	200
รวม 4 ภาค		945

2. การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

2.1 การพัฒนาระบบงานบริการขอใช้ไฟฟ้าแบบ One Touch Service

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1) นำแผนที่ GIS (PEA Map) มาใช้ในการค้นหาระบุตำแหน่งสถานที่จุดติดตั้งมิเตอร์ แทนการออกสำรวจจริง

2) เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนราษฎรด้วย Smart Card Reader เป็นการใช้หลักฐานในการทำธุรกรรมของลูกค้าด้วยบัตรประชาชนใบเดียว

3) ปรับปรุงกระบวนการ ขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำไม่เกิน 30 แอมป์แอมป์ เพื่อบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดังนี้

- รับคำร้องเสร็จพร้อมรับชำระเงินได้ภายใน 15 นาที

- ติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง ภายใน 24 ชั่วโมง (ระยะทางห่างจากสำนักงานไม่เกิน 10 กิโลเมตร)



การพัฒนางานระบบงานบริการ ขอใช้ไฟฟ้าแบบ One Touch Service

1

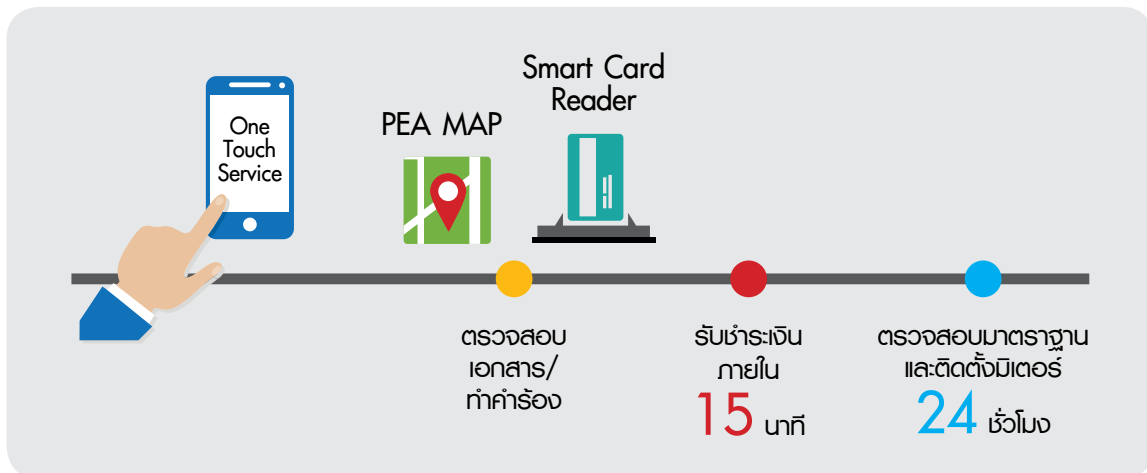
นำแผนที่ GIS (PEA MAP) มาใช้
ในการค้นหาตำแหน่งสถานที่

2

เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนราษฎร์
ด้วย Smart Card Reader

3

ปรับปรุงกระบวนการ เพื่อบริการ
ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว



ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยทุกแห่ง และในอนาคต มีแผนปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการขอใช้ไฟฟ้าขยายเขตแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 200 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์แอมป์ โดยรับคำร้อง เสร็จพร้อมรับชำระเงินได้ภายใน 30 นาที

2.2 การบูรณาการงานบริการด้วย Front Manager (FM)

จากข้อมูลเสียงของลูกค้า (Voice of Customers : VOCs) พบว่าลูกค้ามีความต้องการความคาดหวังในการรับบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว พนักงานมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย โดยอยากให้มีพนักงานคอยดูแลความเรียบร้อย ของการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้จัดให้มีโครงการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) โดยจัดให้มีพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า (Front Manager) ทำหน้าที่ในการจัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม มีการกำหนดอำนาจและขอบเขตภาระหน้าที่อย่างชัดเจน ตลอดจนได้จัดทำคู่มือแนวทางของ Front Manager และทดลองนำร่องขยายผลในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาคกลาง พบว่าสามารถช่วยดูแลจัดการการให้บริการลูกค้าภายในศูนย์บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีแผนการขยายผลใช้ทั่วทั้งองค์กรต่อไป เพื่อเป็นการยกระดับงานบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ และครบวงจร (Service Excellence)



บูรณาการงานบริการด้วย
Front Manager (FM)

“Front Manager คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในส่วนของ Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด”



ควบคุมดูแลความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการ



จัดการแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม



เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงานให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้า



ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า



ประเมินผลการให้บริการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น



เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์



งานรับชำระเงิน



งานบริการรับคำร้อง



งานต้อนรับมีเตอร์จดจ่ายไฟ

3. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management

โครงการ Key Account Management (KAM) เป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าที่มีความสำคัญต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเชิงมูลค่ารายได้ค่าไฟฟ้า (High Value) เป็นการบูรณาการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าแบบเข้มข้น พร้อมกับการอำนวยความสะดวกด้วยการกำหนดให้มีพนักงานดูแลโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามโครงการ KAM ยังต้องมีการพัฒนาการจัดการกระบวนการให้เกิดความต่อเนื่อง และพัฒนาเครื่องมือในการจัดการข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และเชื่อมโยงกับระบบจัดการเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดูแลชุมชนรอบพื้นที่ระบบส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้า และพื้นที่การดำเนินงาน

จากแนวโน้มความต้องการใช้ไฟฟ้าที่มีเพิ่มมากขึ้นตามพฤติกรรม และวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป ประกอบกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของภาคธุรกิจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการขยายโครงข่าย และปรับปรุงประสิทธิภาพระบบให้สามารถเพียงพอรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในขณะเดียวกันการก่อสร้างระบบไฟฟ้าเพื่อขยายโครงข่าย และปรับปรุงประสิทธิภาพนั้นก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย และคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชุมชน สังคมโดยรอบที่อยู่บริเวณพื้นที่ที่มีการดำเนินการก่อสร้างระบบส่งและจำหน่ายไฟฟ้า ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงใส่ใจในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า และโครงข่ายระบบไฟฟ้า การบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมระบบไฟฟ้า โดยมีมาตรการ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับหน่วยงานและพนักงานได้ปฏิบัติตาม อาทิ การสานสัมพันธ์ชุมชนเพื่อสร้างความเข้าใจ การให้ความรู้ด้านความปลอดภัย ตลอดจนสร้างความตระหนักถึงอันตรายที่เกิดจากการใช้ไฟฟ้าให้กับชุมชน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และลดความเสี่ยงของการเกิดอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับคนในชุมชนโดยรอบเขตพื้นที่ดำเนินงาน [103-1]

นอกจากนี้ ในการติดตั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการส่งและจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งในกรณีที่มีการก่อสร้างติดตั้งใหม่ และกรณีของการซ่อมแซมบำรุงรักษา ได้มีการตรวจสอบ และประเมินทั้งในด้านมาตรฐานการออกแบบคุณภาพ รวมถึงมาตรฐานด้านความปลอดภัย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 ของผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ รวมถึงความปลอดภัยของผู้ใช้ไฟฟ้า [416-1]

การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยแก่ชุมชน สังคม และผู้ใช้ไฟฟ้า [103-2]

นอกจากการรับข้อมูลข่าวสารหรือการสอบถามขอคำปรึกษาต่างๆ ผ่านช่องทางการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น สายด่วน 1129 PEA Call Center Facebook PEA Mobile Application และ Website เป็นต้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดทำสื่อโฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัย เช่น การก่อสร้าง การตัดกิ่งไม้ การติดตั้งสายสื่อสารหรือป้ายโฆษณาภายนอกอาคารที่ใกล้เสาไฟฟ้าแรงสูง เป็นต้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีโอกาสเกิดความเสี่ยงบ่อยครั้งจากการปฏิบัติงาน โดยประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ให้เข้าดำเนินการติดตั้งฉนวนครอบสายไฟฟ้าก่อนดำเนินกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งยังมีการให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไปเรื่องการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้อง และป้องกันอันตรายที่เกิดจากการใช้ไฟฟ้าผิดวิธีอีกด้วย

ขั้นตอนการดำเนินการในการเข้าพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การเสริมสร้างชุมชนใช้ไฟฟ้าปลอดภัย [103-2] [103-3] [413-1]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้มีกิจกรรมการสานสัมพันธ์กับชุมชนรอบพื้นที่ระบบส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อรับฟังปัญหา ความกังวล ตลอดจนผลกระทบที่ชุมชนได้รับในเขตพื้นที่การดำเนินงานขององค์กร ซึ่งภายใต้กิจกรรมดังกล่าวจะสามารถทำให้องค์กรได้รับข้อมูลหรือเสียงสะท้อนที่สำคัญในการวิเคราะห์ และประเมินผลกระทบด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการติดตามเฝ้าระวังปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น ข้อกังวลเรื่องอันตรายจากหม้อแปลงไฟฟ้าที่ติดตั้งในชุมชน อันตรายจากต้นไม้สูงที่มีกิ่งไม้พาดสายไฟฟ้า การปักเสา

พาดสายไฟฟ้าแรงสูงผ่านที่อยู่อาศัย การเกิดอันตรายจากกระแสไฟฟ้ารั่วในพื้นที่เกิดเหตุทุกภัย ความผิดพลาดจากการจดหน่วยค่าไฟฟ้า และการสร้างองค์ความรู้ในเรื่องความปลอดภัยจากการใช้ไฟฟ้า ฯลฯ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข รวมถึงพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นช่องทางสำคัญที่ใช้ในการอธิบายทำความเข้าใจถึง การดำเนินงานขององค์กรและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า ให้กับชุมชนไปพร้อมๆ กัน โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีกิจกรรมการสานสัมพันธ์กับชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 89 ชุมชน ทั่วประเทศ ผ่านโครงการที่สำคัญ ดังนี้

โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำโครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 นับตั้งแต่การจัดทำโครงการขึ้นครั้งแรกในปี 2556 เพื่อเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสู่สาธารณะ ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงจากการสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินจากการใช้ไฟฟ้าผิดวิธี ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา ผู้นำชุมชน และการให้ความรู้แก่นักศึกษาสาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในการตรวจสอบ และปรับปรุงระบบไฟฟ้าในชุมชนให้มีความปลอดภัยในพื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ



ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้คัดเลือกชุมชนจากพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยพิจารณาให้ความสำคัญจากความจำเป็นเร่งด่วนของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งได้คัดเลือกพื้นที่ลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ที่ปรากฏเหตุการณ์น้ำท่วมซ้ำบ่อยครั้ง ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งหมด 5 เขต ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม จำนวนเขตละ 3 ชุมชน (คิดเป็นร้อยละ 0.28 ของหน่วยการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กร ที่ดำเนินกิจกรรม/โครงการสานสัมพันธ์กับชุมชน) และได้จัดสรรงบประมาณในการอบรมจำนวน 1,920,000 บาท มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการจำนวนทั้งสิ้น 600 คน จาก 15 สถาบัน สถาบันละ 40 คน และได้เข้าดำเนินการตรวจสอบระบบไฟฟ้าชุมชนจำนวนทั้งสิ้น 17,935 ครัวเรือน สามารถแสดงรายละเอียดดังนี้



ตารางแสดงนักศึกษาและครัวเรือนที่เข้าร่วมโครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA

การเข้าร่วมโครงการ	2557	2558	2559	2560*
จำนวนสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ (แห่ง)	308	308	308	15
จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ (คน)	7,725	7,765	7,700	600
จำนวนครัวเรือนที่ดำเนินการตรวจสอบ (ครัวเรือน)	309,000	309,750	312,150	17,935

หมายเหตุ : *โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA กำหนดระยะเวลาดำเนินโครงการ 3 ปี (ปี 2557-2559) โดยกำหนดให้ดำเนินการกับสถานศึกษาจำนวน 900 แห่ง ตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าในชุมชนจำนวนทั้งสิ้น 900,000 ครัวเรือน แต่เมื่อโครงการสิ้นสุดลงเมื่อปี 2559 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเล็งเห็นว่าเป็นโครงการที่มีประโยชน์จึงได้ให้ดำเนินการต่อเนื่อง แต่เป้าหมายในการดำเนินงานเปลี่ยนไป โดยระบุพื้นที่ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนก่อน จึงทำให้สถิติในปี 2560 มีจำนวนลดลง เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

โครงการ 74 ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินโครงการโดยการคัดเลือกชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดภัยพิบัติ หรือเกิดภัยพิบัติบ่อยครั้ง เช่น อัคคีภัย และอุทกภัย เป็นต้น รวมทั้งสิ้น 74 ชุมชนทั่วประเทศ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดสรรงบประมาณชุมชนละ 150,000 บาท เพื่อจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย พร้อมทั้งการให้บริการด้านไฟฟ้า และการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน อาทิ อุปกรณ์ตัดตอน อุปกรณ์ป้องกัน หลอดไฟฟ้า สายไฟฟ้า เตารีดสวิตช์ไฟฟ้า และระบบการต่อลงดิน จากเจ้าหน้าที่ชำนาญการเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ภายใต้โครงการดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม และรับมือกับปัญหา ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากภัยพิบัติ รวมถึงเฝ้าระวังปัญหาอื่นๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายเนื่องจากไฟฟ้าต่อชุมชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ยังมีบทบาทหน้าที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยครอบคลุมถึงโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อลดความเสี่ยงและความสูญเสียทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินให้น้อยที่สุด และยกระดับความปลอดภัยให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชน ตลอดจนบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม และพัฒนาชุมชน โดยมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีแก่ชุมชนและสังคม โดยในปี 2560 มีการดำเนินโครงการต่างๆ ดังนี้

โครงการ PEA ช่วยภัยแล้งด้วยพลังงานทดแทน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเล็งเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือเกษตรกรที่ประสบปัญหาภัยแล้ง ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่ใช้เครื่องสูบน้ำในการทำการเกษตร ทั้งที่เป็นเครื่องสูบน้ำพลังงานดีเซล และเครื่องสูบน้ำไฟฟ้า ซึ่งในบางพื้นที่ไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ริเริ่มที่จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้แก่ชุมชน เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของเกษตรกร โดยดำเนินโครงการ PEA ส่งเสริมพลังงานสะอาดเพื่อการเกษตรอย่างพอเพียง ด้วยการจัดหาอุปกรณ์ระบบสูบน้ำพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งอุปกรณ์ที่ใช้จะเป็นโครงสร้างเสาเหล็กเป็นฐานติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์แบบแยกอิสระ (Stand Alone System) ต่อเข้ากับมอเตอร์ไฟฟ้ากระแสตรง และปั้มน้ำแบบชัก เพื่อสูบน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติหรือน้ำบาดาลมาใช้ในการเกษตร ในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้งบประมาณสนับสนุน จำนวน 1,208,115 บาท โดยได้ดำเนินการติดตั้งระบบสูบน้ำด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ให้กับชุมชนเกษตรกรที่อยู่พื้นที่ห่างไกล ระบบไฟฟ้าเข้าถึง จำนวนจุดติดตั้ง 1 แห่ง ติดตั้งระบบสูบน้ำด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อเป็นการต่อยอดจากโครงการสร้างฝายชะลอน้ำเดิมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนจุดติดตั้ง 10 แห่ง และติดตั้งระบบสูบน้ำประปาด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ให้กับโรงเรียน จำนวนจุดติดตั้ง 1 แห่ง เพื่อให้เกษตรกรสามารถประหยัดค่าน้ำมันที่ใช้ในการสูบน้ำทำการเกษตร และสามารถปลูกพืชทำการเกษตรได้อย่างต่อเนื่อง





โครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคร่วมกับมูลนิธิแสง-ใช้ก็ เติระกูล หนังสือพิมพ์ เดลินิวส์ และคณะนักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 27 จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เป็นประจำทุกปี เพื่อให้บริการ ตรวจรักษาโรคทั่วไป เช่น โรคเกี่ยวกับหู โรคฟัน โรคทางเดินอาหาร โรคผิวหนัง โรคหัวใจและหลอดเลือด และแจกแว่นสายตา เป็นต้น โดย ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่



จำนวน 11 ครั้ง ทั่วประเทศ และสามารถให้การตรวจรักษา โรคแก่ประชาชนจำนวนทั้งสิ้น 35,875 ราย



โครงการ Save Your Life ใส่ใจ หลอดเลือดสมอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคร่วมกับมูลนิธิวิจัยประสาท ในพระราชูปถัมภ์ จัดกิจกรรมสนับสนุนคุณภาพชีวิต ของประชาชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจกระตุ้นให้ ประชาชนตระหนักถึงอันตรายของโรคหลอดเลือดสมอง โดยจัดให้มีการตรวจร่างกายเพื่อประเมินความเสี่ยงของการ เกิดโรค และแนะนำวิธีการรักษาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดโรคซ้ำ โดยในปี 2560 ได้ดำเนินการในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่และพื้นที่ในส่วนภูมิภาคทั้ง 4 ภาค เป็นจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 1,600,000 บาท





การก่อสร้างระบบไฟฟ้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการก่อสร้างระบบไฟฟ้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการควบคุมดูแลการดำเนินงานต่างๆ ให้สอดคล้องตามกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ การขออนุญาตใช้พื้นที่ในกรณีที่มีการก่อสร้างระบบไฟฟ้าที่จำเป็นต้องพาดผ่านพื้นที่หวงห้าม (อาทิ เขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติ พื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1) การติดตามระบบจ่ายไฟฟ้าให้มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมถึงการซ่อมบำรุง โดยมีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และมีการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด โดยมีขั้นตอนการบริหารจัดการดังนี้ [103-1] [103-2]

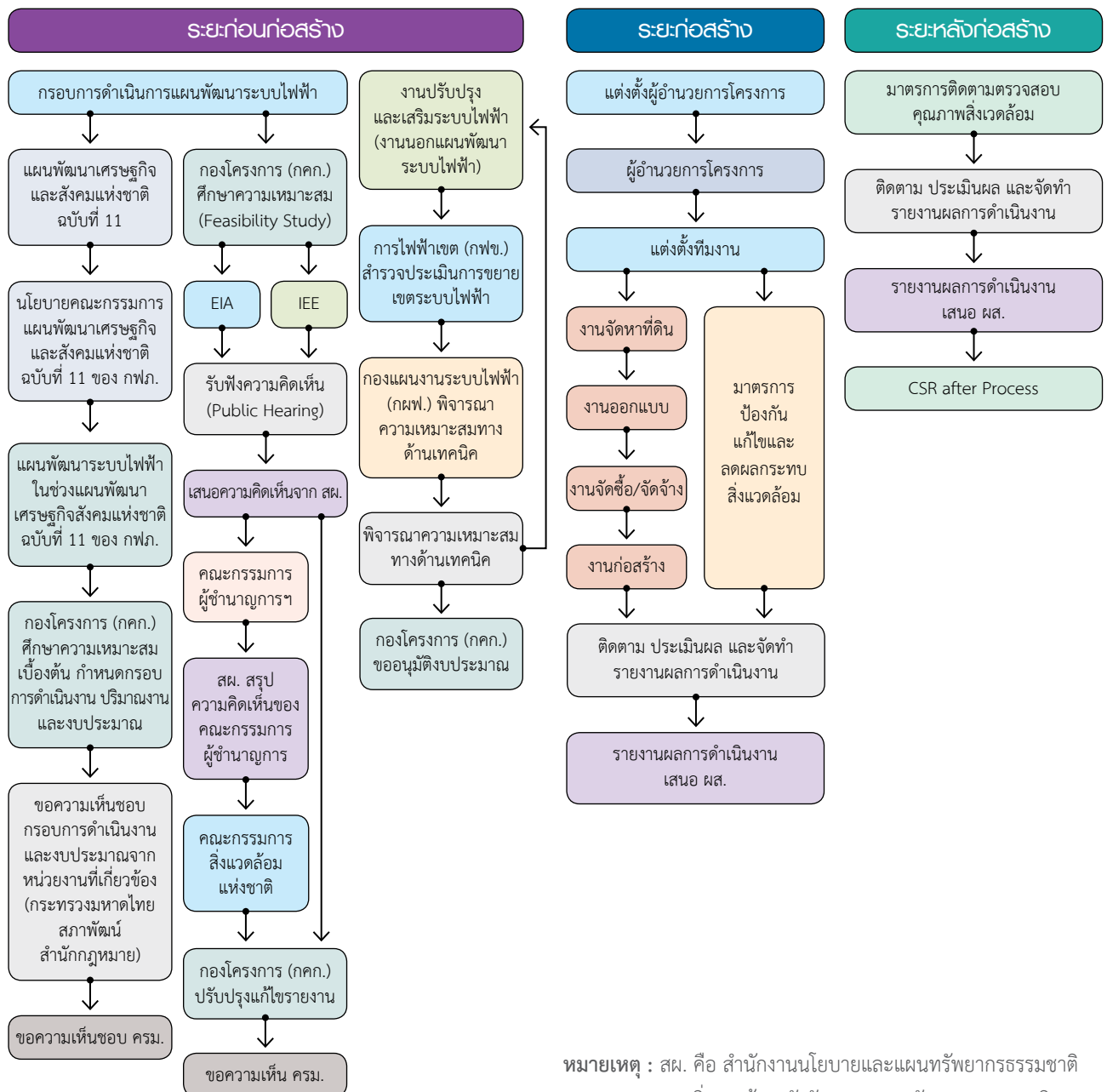


- หมายเหตุ :** - Feasibility Study (FS) คือ การศึกษาความเหมาะสมและเป็นไปได้ในด้านต่างๆ (อาทิ ด้านเทคนิค ด้านการลงทุน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม) ของโครงการ
- Environmental Impact Assessment (EIA) คือ รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อคาดการณ์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในทางบวก และทางลบจากการพัฒนาโครงการหรือกิจการที่สำคัญ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และใช้ในการประกอบการตัดสินใจพัฒนาโครงการ
 - Initial Environmental Examination (IEE) คือ รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการที่นำเสนอ

ขั้นตอนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า [103-2] [103-3]

เนื่องจากพลังงานไฟฟ้าเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศ ดังนั้นการดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า จึงจัดได้ว่าเป็นโครงการที่ต้องใช้งบประมาณสูง และอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ จึงจำเป็นต้องมีการพิจารณา และวิเคราะห์ผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของโครงการแต่ละโครงการอย่างรอบคอบทั้งในระยะก่อนก่อสร้าง ระยะก่อสร้าง และระยะหลังก่อสร้าง โดยรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินโครงการก่อสร้างระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถสรุปได้ดังนี้

กระบวนการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการก่อสร้างโครงการระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ก่อนเริ่มดำเนินโครงการก่อสร้างระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดให้มีการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) และจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) รวมถึงรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (Initial Environmental Examination: IEE) เพื่อตรวจสอบและคาดการณ์ถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้น และวางมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเหล่านั้นล่วงหน้า ก่อนเริ่มดำเนินโครงการก่อสร้าง โดยจะต้องนำเสนอและรายงานผลการดำเนินงานตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการก่อสร้างให้กับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ซึ่งทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบมาตรการเงื่อนไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ให้เป็นไปตามแนวทางการสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจของประเทศ และสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนและคุณภาพชีวิตที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด อาทิ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และจำเป็นต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความเห็นชอบจากคณะกรรมการ (ครม.) ก่อนจึงจะสามารถเริ่มดำเนินโครงการก่อสร้างได้

ในการก่อสร้างสถานียไฟฟ้า ระบบส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการปฏิบัติตามมาตรฐานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นไปตามหลักวิศวกรรมและความปลอดภัย และยังอ้างอิงมาตรฐานระดับประเทศและระดับสากลในการออกแบบสถานียไฟฟ้า ระบบส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้า เช่น มาตรฐานของคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (International Electrotechnical Commission: IEC) สถาบันวิชาชีพวิศวกรไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Institute of Electrical and Electronics Engineers: IEEE) และมาตรฐานวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย (วสท.) เป็นต้น และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (EIA) และกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด อาทิ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพอากาศ ปริมาณฝุ่นละออง ระดับเสียง ค่าสนามไฟฟ้า และสนามแม่เหล็ก รวมทั้งการวัดค่ามลพิษทางน้ำ ตลอดจนการกักของเสียต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินงานให้อยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ รวมทั้งยังกำหนดให้มีมาตรการและแนวปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัย โดยให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในทุกโครงการที่มีการดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า อาทิ

- มาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้าทุกระดับแรงดันไฟฟ้า
- ข้อกำหนดกรมการbinพาณิชย์ เพื่อการหาสิทธิหรือติดตั้งอุปกรณ์เตือนแนวสายไฟฟ้า และสิ่งปลูกสร้าง
- ข้อกำหนดกรมทางหลวง เพื่อการปักเสาพาดสาย การพิจารณาระยะห่างทางไฟฟ้ากับผิวจราจร รวมถึงการก่อสร้างระบบเคเบิลใต้ดิน
- ข้อกำหนดค่าระยะห่างระหว่างแนวสายเคเบิลใต้ดินกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เพื่อกำหนดระยะห่างในการออกแบบและก่อสร้างระบบเคเบิลใต้ดิน
- ข้อกำหนดกรมเจ้าท่า เพื่อการขออนุญาตวางแนวสายติดตั้งท่อนและป้ายเตือน สำหรับระบบเคเบิลใต้น้ำ
- มาตรฐานอุปกรณ์แจ้งเตือนในการปฏิบัติงานบนถนนหรือไหล่ทาง เพื่อแจ้งเตือน และป้องกันอันตรายจากผู้สัญจรผ่านเส้นทางที่มีการซ่อมบำรุง การสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์จากป้ายเตือนตามแบบมาตรฐาน เช่น ป้ายเตือนอันตรายจากไฟฟ้าแรงสูง ไฟฟ้าแรงต่ำ ป้ายระวังสายไฟแรงสูง เป็นต้น



ในกรณีที่มีการขยายและปรับปรุงระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนโดยรอบ เพื่อแจ้งข้อมูลและความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการเป็นประจำ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น การตั้งป้ายชี้แจงระยะเวลาการขนส่งอุปกรณ์ไฟฟ้าขนาดใหญ่เข้าพื้นที่โครงการล่วงหน้าตามพื้นที่เส้นทางการคมนาคม เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังดำเนินการตัดแต่งต้นไม้ตามแนวระบบไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีความสำคัญในการจำหน่ายไฟฟ้า เช่น แนวใต้ระบบสายส่ง 115 กิโลโวลต์ ระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบจำหน่ายแรงต่ำ เป็นประจำโดยรถขรรยกิ่งไถโครงการหมอดันไม้ เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องที่มีสาเหตุเกิดจากต้นไม้

ทั้งนี้จากการดำเนินงานในรอบปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในขั้นตอนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า โดยผลการตรวจสอบและติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดทุกประเด็น อาทิ การตรวจวัดคุณภาพอากาศ ปริมาณฝุ่นละออง การตรวจสอบระดับเสียง การตรวจวัดค่าสนามไฟฟ้าและสนามแม่เหล็ก มลพิษทางน้ำ และกากของเสีย รวมถึงไม่พบโทษปรับทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินจากการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อม (Compliance-Environmental) [307-1]

การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในอาคารสำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำแนวทางสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาใช้ในองค์กร และได้ประกาศนโยบายสำนักงานสีเขียวของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2560 เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานมีการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี ตลอดจนเพื่อยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น อันจะทำให้เกิดการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และเตรียมความพร้อมสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อมในระดับสากล โดยมุ่งสร้างจิตสำนึกในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด รมรณรงค์การลดของเสีย การนำกลับมาใช้ใหม่ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากทุกกิจกรรมในการดำเนินงานในสำนักงาน ส่งเสริม และสื่อสารแก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และประชาชนให้เกิดความตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม รมรณรงค์ให้จัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้มีการดูแลพื้นที่ปฏิบัติงานให้น่าอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีเป้าหมายขยายขอบเขตการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นสำนักงานสีเขียว ทั่วทั้งองค์กรครบทั้ง 74 จังหวัด [102-11] [103-1] [103-2]

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้คณะอนุกรรมการดำเนินงาน Smart - Green Office โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าการสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นประธานฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว ให้เป็นไปตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว ซึ่งโครงการนี้เป็นการดำเนินกิจกรรมในสำนักงานให้มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การลดการใช้พลังงานไฟฟ้า เชื้อเพลิง และน้ำ การใช้ซ้ำ (Reuse) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) การลดและเลิกใช้ผลิตภัณฑ์หรือสารเคมีอันตรายภายในสำนักงาน เพื่อลดการปล่อยมลพิษไปสู่สิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งในด้านการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำนักงานจะต้องพิจารณาถึงการรับรองสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (อาทิ สินค้าที่ได้รับฉลากเขียว ฉลากตะกร้าเขียว ฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 และฉลากประสิทธิภาพสูง) รวมทั้งการจัดจ้างในสำนักงานต้องคัดเลือกบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่มีคุณภาพหรือได้มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์สำนักงานสีเขียว ซึ่งเกณฑ์การตรวจประเมินตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) มีทั้งหมด 7 หมวด และมีระดับการให้คะแนนรับรองสำนักงานสีเขียว ดังนี้

เกณฑ์การตรวจประเมินตามมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green office)

เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นย่อยเพื่อการดำเนินการ
หมวดที่ 1 การบริหารจัดการองค์การ	1. นโยบายสิ่งแวดล้อม 2. การระบุประเด็นและประเมินปัญหาสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร 3. กฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ด้านสิ่งแวดล้อม 4. การกำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ 5. การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
หมวดที่ 2 การดำเนินงาน Green Office	1. การสื่อสาร และการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม 2. การประชุม และการจัดนิทรรศการ 3. ความสะอาด และความเป็นระเบียบในสำนักงาน 4. การขนส่ง และการเดินทาง 5. การเตรียมพร้อม และตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน
หมวดที่ 3 การใช้พลังงานและทรัพยากร	1. การใช้พลังงาน 2. การใช้น้ำ 3. การใช้ทรัพยากรอื่นๆ
หมวดที่ 4 การจัดการของเสีย	1. การจัดการของเสียในสำนักงาน 2. การจัดการน้ำเสียในสำนักงาน
หมวดที่ 5 สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำนักงาน	1. อากาศในสำนักงาน 2. แสงในสำนักงาน 3. เสียง 4. ความน่าอยู่
หมวดที่ 6 การจัดซื้อและจัดจ้าง	1. การจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. การจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
หมวดที่ 7 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1. โครงการ และกิจกรรม 2. การจัดการก๊าซเรือนกระจก



- คะแนนประเมินร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียวในระดับทอง (ดีเยี่ยม)
- คะแนนประเมินร้อยละ 80-89 ได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียวในระดับเงิน (ดีมาก)
- คะแนนประเมินร้อยละ 60-79 ขึ้นไป ได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียวในระดับทอง (ดี)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ส่งสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียวของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน จำนวน 69 แห่ง โดยสำนักงานทุกแห่งได้รับการรับรองให้เป็นสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับทอง (ดีเยี่ยม) ตั้งแต่ ปี 2557 จำนวน 4 แห่ง ปี 2558 จำนวน 12 แห่ง ปี 2559 จำนวน 24 แห่ง และปี 2560 จำนวน 29 แห่ง อีกทั้งในปี 2561 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดแผนการดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว โดยจะส่งสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เข้าร่วมการตรวจประเมินเพื่อรับรองตามเกณฑ์

สำนักงานสีเขียว เพิ่มเติมอีก จำนวน 30 แห่งทั่วประเทศ จากความมุ่งมั่นดังกล่าวส่งผลให้สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสำนักงานตั้งแต่ ปี 2557-2560 ได้ถึง 4,990.89 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) [103-2] [103-3]



การอนุรักษ์พลังงาน [103-2] [103-3]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพลังงานและสิ่งแวดล้อม จึงมีเป้าประสงค์ที่จะเป็นต้นแบบในการอนุรักษ์พลังงานในอาคารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้นแบบในการช่วยลดต้นทุนการผลิตพลังงานของประเทศด้านการนำเข้าพลังงานของประเทศและเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 ที่มุ่งส่งเสริมการประหยัดพลังงาน รวมถึงการปรับปรุงสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็น Smart & Green Office จึงได้มีการนำเกณฑ์การประเมินอาคารเขียวตามมาตรฐาน LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่จัดทำขึ้นโดยสภาอาคารเขียวแห่งสหรัฐอเมริกา (U.S. Green Building council: USGBC) ที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลกมาเป็นแนวทางอนุรักษ์พลังงานในอาคารให้กับองค์กร โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เลือกแนวทางปฏิบัติตามเกณฑ์ LEED for Existing Building : Operations and Maintenance (O&M) หรือเกณฑ์การประเมินการดำเนินงาน และบำรุงรักษาอาคารสำหรับอาคารเก่า ซึ่งจะประกอบด้วยการประเมินทั้งในส่วนกายภาพของอาคาร และการบริหารจัดการอาคาร โดยจะส่งผลให้เกิดการปรับวิธีดำเนินงานอาคารดังต่อไปนี้

- การจัดการพื้นที่ภายนอกอาคารและสนามหญ้า เพื่อลดมลพิษทางอากาศและเสียง และรักษาความสมดุลของระบบนิเวศ และสิ่งแวดล้อมโดยรอบ
- การจัดการคุณภาพอากาศภายใน เพื่อเสริมสร้างสุขภาพของผู้ใช้อาคาร และลดอัตราการเจ็บป่วย
- การรักษาความสะอาดที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการใช้สารเคมีที่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้อาคารและสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างคุณภาพอากาศภายในอาคาร
- การจัดการขยะมูลฝอย เพื่อลดปริมาณขยะ และส่งเสริมการใช้งานวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดซื้อวัสดุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เข้ามาในอาคาร
- การจัดการแมลงและสัตว์รบกวนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการใช้สารเคมีที่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้อาคาร และสิ่งแวดล้อม และรักษาความสมดุลของระบบนิเวศ
- การก่อสร้างตกแต่งภายในที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อรักษาคุณภาพอากาศภายในอาคาร
- การจัดการพลังงาน เพื่อจัดการและตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้พลังงานในอาคาร

โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการรับรองการเป็นอาคารเขียวตามมาตรฐาน LEED จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี ในระดับทอง (Gold) และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองหญ้าไซ ในระดับผ่านการรับรอง (Certified) และยังมีเป้าหมายยื่นขอรับการรับรองอาคารเขียวตามมาตรฐาน LEED เพิ่มอีก ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม ในระดับเงิน (Silver) และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ในระดับ Certified ภายในปี 2561 ซึ่งเป็นสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมินำร่องรวมทั้งสิ้นจำนวน 4 แห่ง พร้อมทั้งวางแผนขยายผลไปยังอาคารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้กำหนดให้มีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานของอาคารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัดทั้งอาคารสำนักงานใหญ่และทุกสำนักงานเขต โดยให้ความสำคัญกับพลังงานที่มีปริมาณการบริโภคที่สร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า และน้ำมันเชื้อเพลิง สำหรับยานพาหนะ ซึ่งมีการดำเนินกิจกรรมการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงาน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้มีการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า การบำรุงรักษายานพาหนะทุกคันตามระยะทางและแผนงานที่กำหนดไว้ รวมถึงการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าอาคารสำนักงานเป็นอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน อาทิ การเปลี่ยนมาใช้หลอดประหยัดพลังงานชนิด LED (Lighting Emitting Diode) ที่มีการดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2556

ปริมาณไฟฟ้าที่ประหยัดได้จากการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าเป็นหลอดชนิด LED

อาคารที่เปลี่ยนเป็นหลอดชนิด LED แล้วเสร็จ	ปริมาณไฟฟ้าที่ประหยัดได้ (กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี)				
	2556	2557	2558	2559	2560
อาคาร LED	230,000	230,000	230,000	230,000	230,000
อาคาร 1 2 3 และอาคารอื่นๆ	-	802,148	802,148	802,148	802,148
อาคารบริการสำนักงานเขต 12 เขต (ระยะที่ 1)	-	3,864,000	3,864,000	3,864,000	3,864,000
คลังพัสดุรังสิต	-	-	-	48,162	48,162
อาคารบริการสำนักงานเขต 12 เขต (ระยะที่ 2)	-	-	-	4,427,270	4,427,270
รวม	230,000	4,896,148	4,896,148	9,371,580	9,371,580

หมายเหตุ : ปริมาณไฟฟ้าที่ประหยัดได้ (กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี) = จำนวนหลอด LED ที่ติดตั้ง X ปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ประหยัดได้ต่อหลอด (กิโลวัตต์) X จำนวนชั่วโมงการใช้งาน 8 ชั่วโมง X จำนวนวันใช้งาน 250 วันต่อปี

โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้วางแผนงานอนุรักษ์พลังงานในโครงการเปลี่ยนหลอดประหยัดพลังงานแบบ LED ทดแทนคอมไฟเดิม เพื่อเปลี่ยนคอมไฟถนนภายในและภายนอกอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 1,021 หลอด ซึ่งจะทำให้เกิดผลประหยัดพลังงานไฟฟ้า 77,585 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ใช้งบประมาณจำนวน 845,760 บาท โครงการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ของอาคาร 3 เพื่อเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นในระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Chiller) จำนวน 3 เครื่อง ซึ่งมีอายุการใช้งานมากกว่า 22 ปี ซึ่งจะทำให้เกิดผลประหยัดพลังงานไฟฟ้า 519,500 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ใช้งบประมาณจำนวน 55 ล้านบาท โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาอาคาร เพื่อติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์บริเวณหลังคาอาคาร LED อาคาร 3 อาคาร 10 และอาคาร SCADA ซึ่งจะทำให้เกิดผลประหยัดพลังงานไฟฟ้า 459,900 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ใช้งบประมาณจำนวน 18.1 ล้านบาท และโครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ของอาคาร SCADA เพื่อเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นขนาด 50 ตันความเย็น (Ton of refrigeration : TR) ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 15 ปี อีกทั้งมีประสิทธิภาพต่ำ ไปเป็นเครื่องทำน้ำเย็นขนาด 130 TR ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลประหยัดพลังงานไฟฟ้า 242,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ใช้งบประมาณจำนวน 3.9 ล้านบาท ซึ่งโครงการทั้งหมดนี้อยู่ในระหว่างขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง คาดว่าโครงการดังกล่าวจะดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2561

ทั้งนี้ จากการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ได้กล่าวข้างต้น ส่งผลให้อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2560 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการใช้พลังงานไฟฟ้ารวมจำนวน 119,439,445 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี (429,982.002 จิกะจูลต่อปี) และน้ำมันเชื้อเพลิงจำนวน 20,617,062 ลิตร (750,873.398 จิกะจูลต่อปี) ซึ่งคิดเป็นอัตราการใช้พลังงานภายในองค์กรรวมจำนวน 1,180,855.40 จิกะจูลต่อปี [302-1]

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิงภายในองค์กร [302-1]

ข้อมูล		2558	2559	2560
ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในองค์กร		หน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)		
สำนักงานใหญ่	เป้าหมาย	-	-	12,756,314
	ผลลัพธ์	13,484,854	13,746,028	13,893,915
ภาคเหนือ	เป้าหมาย	-	-	23,364,437
	ผลลัพธ์	23,794,448	25,177,195	24,040,517
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	เป้าหมาย	-	-	23,890,330
	ผลลัพธ์	24,331,999	25,743,890	24,980,302
ภาคกลาง	เป้าหมาย	-	-	32,804,829
	ผลลัพธ์	33,389,828	35,350,031	34,509,155
ภาคใต้	เป้าหมาย	-	-	21,646,531
	ผลลัพธ์	21,611,894	23,326,003	22,015,557
รวม	เป้าหมาย	-	-	114,462,441
	ผลลัพธ์	116,613,023	123,343,148	119,439,445
ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง		หน่วย (ลิตร)		
สำนักงานใหญ่	เป้าหมาย	-	-	1,235,541
	ผลลัพธ์	1,117,041	1,287,022	1,321,134
ภาคเหนือ	เป้าหมาย	-	-	4,226,295
	ผลลัพธ์	4,000,300	4,402,391	4,431,051
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	เป้าหมาย	-	-	5,056,503
	ผลลัพธ์	5,094,566	5,267,191	5,008,753
ภาคกลาง	เป้าหมาย	-	-	4,763,732
	ผลลัพธ์	4,420,888	4,962,221	5,103,593
ภาคใต้	เป้าหมาย	-	-	4,494,902
	ผลลัพธ์	4,356,025	4,682,189	4,752,530
รวม	เป้าหมาย	-	-	19,776,973
	ผลลัพธ์	18,988,819	20,601,014	20,617,062

หมายเหตุ : - พลังงานไฟฟ้า 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง มีค่าเท่ากับ 0.00360 จิกะจูล และน้ำมันเชื้อเพลิง (ดีเซล) 1 ลิตร มีค่าเท่ากับ 0.03642 จิกะจูล
ข้อมูลจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน (Department of Alternative Energy Development and Efficiency Ministry of Energy)

- ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่แสดงในตารางเป็นผลรวมของน้ำมันเชื้อเพลิงชนิดเบนซินและดีเซลรวมกัน ยังไม่มีการเก็บข้อมูลแยกชนิด แต่มีสัดส่วนการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดดีเซลมากกว่าชนิดเบนซินอย่างมีนัยสำคัญ จึงใช้ตัวแปลงค่าของน้ำมันดีเซลเป็นตัวแทนในการคำนวณหาค่าพลังงานที่ใช้

การบริหารจัดการกากของเสียและของเสียอันตราย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการจัดการกากของเสียและของเสียอันตรายในอาคารสำนักงาน รวมถึงของเสียอันตรายที่อยู่ในระบบส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งมีหลากหลายประเภท เช่น หม้อแปลงไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพ มิเตอร์ไฟฟ้า และขยะติดเชื้อจากสถานพยาบาลภายในอาคารสำนักงาน ฯลฯ ซึ่งหากมีการรั่วไหลหรือมีการกำจัดที่ไม่ถูกต้องอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของคนในชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ [103-1]

ในการบริหารจัดการกับอุปกรณ์ระบบส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการประเมิน ตรวจสอบ และคัดเลือกอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีสภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะแบ่งออกเป็น

- วัสดุอุปกรณ์ที่สามารถซ่อมแซมได้ อาทิ มิเตอร์ไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า ซึ่งจะนำมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อนำกลับมาใช้งานใหม่
- วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้และเศษวัสดุ อาทิ แกนเหล็กหม้อแปลงไฟฟ้า ขดลวดทองแดงภายในหม้อแปลงไฟฟ้า เศษสายไฟที่รื้อถอนจากระบบจำหน่าย จะถูกดำเนินการจำหน่ายให้ผู้รับซื้อจากภายนอก หรือจัดหาผู้รับหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี
- วัสดุอุปกรณ์ที่สามารถแยกส่วน และ/หรือนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ อาทิ บุชชิงแรงสูงและแรงต่ำของหม้อแปลงไฟฟ้า จะถูกนำไปเป็นอะไหล่ทดแทน และผลิตภัณฑ์คอนกรีต เช่น เสาไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานไม่เกินกำหนด และสภาพทางกายภาพไม่มีการชำรุด ก็จะถูกนำกลับมาใช้ใหม่ได้ แต่หากมีอายุการใช้งานเกินกำหนดหรือสภาพทางกายภาพชำรุด ก็จะถูกนำไปจำหน่ายให้แก่บุคคลภายนอก เพื่อใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ อาทิ ใช้ในไร่สวน ทำสะพาน รับสายแรงต่ำ หรือนำไปใช้ประโยชน์ให้แก่ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น นำไปทำเป็นฝายและปะการังเทียม เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ตามแผนงานเป็นประจำ เพื่อให้สามารถยืดระยะเวลาการใช้งานของอุปกรณ์ให้ยาวนานขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปริมาณของเสียอันเนื่องมาจากอุปกรณ์ที่เสียหายลงได้ อาทิ การทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น ลูกถ้วยไฟฟ้า (Insulator) สำหรับพื้นที่ริมทะเลหรือพื้นที่ที่ไอเกลือเข้มข้น และพื้นที่ที่มีฝุ่นละอองในอากาศหนาแน่น เพื่อยืดอายุการใช้งาน และการจัดทำฐานข้อมูลดัชนีวัดสุขภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น อุปกรณ์ตัดต่อวงจรอัตโนมัติ (Recloser) สำหรับวางแผนการเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ก่อนที่จะชำรุด [103-2] [103-3]

สำหรับกากของเสียและของเสียอันตรายที่อยู่ในอาคารสำนักงาน ได้มีการรณรงค์ให้มีการใช้กระดาษ 2 หน้า และกระดาษที่ใช้ 2 หน้าแล้วจะถูกนำไปส่งให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อใช้ประโยชน์ต่อเป็นกระดาษหน้าที่ 3 ให้ผู้พิการทางสายตาส่งไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการรณรงค์คัดแยกขยะตามประเภท อาทิ ขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย โดยจะมีการแยกขยะติดเชื้อที่เกิดจากสถานพยาบาลในอาคารสำนักงานใหญ่ และสำนักงานเขตออกจากขยะทั่วไป เพื่อส่งไปกำจัดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยบริษัทเอกชนที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในปี 2560 มีขยะอันตรายที่เกิดขึ้นในระบบไฟฟ้าและอาคารสำนักงาน สรุปลำดับนี้ [103-2] [103-3]

ปริมาณของกากของเสียอันตรายที่เกิดขึ้นในระบบไฟฟ้าและอาคารสำนักงาน [306-2]

วิธีการกำจัด	มีเตอร์เสื่อมสภาพ (เครื่อง)	น้ำมันหม้อแปลงเสื่อมสภาพ (ลิตร)	ขยะติดเชื้อจากสถานพยาบาล (กิโลกรัม)
การใช้ซ้ำ	-	15,000	-
การนำกลับมาใช้ใหม่	5,110	39,000	-
การฝังกลบ	-	-	-
อื่นๆ	65,500	-	1,140
ปริมาณรวม	70,610	54,000	1,140

หมายเหตุ : วิธีการกำจัดอื่นๆ หมายถึง การส่งกากของเสียไปยังหน่วยงานภายนอก โดยการจำหน่ายหรือจัดหาผู้รับเพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

การใส่ใจดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังให้ความสำคัญกับการใส่ใจดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงาน ตลอดจนส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยในปี 2560 มีการดำเนินโครงการต่างๆ ดังนี้

โครงการ PEA รักษา สร้างฝาย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มโครงการ PEA รักษา สร้างฝาย มาตั้งแต่ปี 2553 เพื่อกักเก็บน้ำไว้ให้ชุมชนได้ใช้ประโยชน์ในการอุปโภคและเกษตรกรรม อีกทั้งเป็นการบรรเทาภัยแล้ง พื้นฟูธรรมชาติ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับประชาชน และป้องกันน้ำท่วมฉับพลันในพื้นที่ชุมชนใกล้แหล่งน้ำ โดยสร้างฝายชะลอและกักเก็บน้ำให้กับชุมชนในชนบททั่วประเทศ ด้วยการใช้วัสดุคอนกรีต ขำรดหรือเสื่อมสภาพ เช่น เส้าไฟฟ้า เส้าต่อม่อ คอนกรีต ซึ่งในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้สร้างฝายน้ำในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 65 ฝาย สามารถสร้างประโยชน์ให้ชุมชน 14,755 ครัวเรือน และเป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรมประมาณ 243,685 ไร่ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีแผนการสร้างฝายร่วมกับมูลนิธิอุทกพัฒน์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 16 แห่ง เพื่อรองรับความต้องการและบรรเทาความเดือดร้อนของชุมชนในหลายพื้นที่ ภายในปี 2561



โครงการ PEA ปลุกดูแล รักษาป่า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จัดโครงการรณรงค์ให้พนักงานและประชาชนร่วมปลูกป่าในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งหมด 4 ภาค จำนวน 6 แห่ง ดังนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เขตพื้นที่จังหวัดเลย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ พื้นที่เขตจังหวัดตราดและจังหวัดระยอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เขตพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี โดยในปี 2560 สามารถปลูกต้นไม้ได้จำนวนทั้งสิ้น 46,500 ต้น ครอบคลุมพื้นที่ 283.50 ไร่ และสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 612.36 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) และในปี 2561 มีแผนสนับสนุนการปลูกป่าทดแทนในพื้นที่ขยายเขตระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง



โครงการอนุรักษ์ PEA ปันฟูทะเลไทย

จากการดำเนินการวางสายเคเบิลใต้น้ำเมื่อปี 2554 ไปยังเกาะมุก จังหวัดตรัง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้จัดกิจกรรมปลูกหญ้าทะเลและวางปะการังเทียมอย่างต่อเนื่อง จำนวน 103,000 ต้น โดยในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการปลูกหญ้าทะเล หาดหยงหล้า ชุมชนบ้านน้ำราบ ตำบลบางสัก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง จำนวน 4,000 ต้น เพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเลให้เป็นแหล่งขยายพันธุ์สัตว์น้ำตามธรรมชาติ และเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้กลับคืนสู่สิ่งแวดล้อมโดยรอบในพื้นที่ดังกล่าว

การจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น การผลิตไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กิจกรรมการใช้น้ำมันหุงหาอาหาร กิจกรรมการใช้ไฟฟ้า พลังงานสูญเสียในระบบส่งและระบบจำหน่าย การรั่วซึมของก๊าซซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF6) ทำให้ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีปล่อยก๊าซเรือนกระจก จำนวนทั้งสิ้น 4,324,915.14 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้จัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน การใช้น้ำมันดีเซลที่มีส่วนผสมของไบโอดีเซล โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพของโรงจักรดีเซล โครงการจัดซื้อหลอดพลังงานแบบ LED โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในมหาวิทยาลัย โครงการให้บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการพลังงานภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรม เป็นต้น ซึ่งสามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้จำนวน 44,507.37 tCO₂e และภายนอกองค์กรได้จำนวน 5,120,785.02 tCO₂e

โครงการคืนช้างสู่ป่า

ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำโครงการคืนช้างสู่ป่า เพื่อสนับสนุนมูลนิธิคืนช้างสู่ธรรมชาติ โดยได้ปล่อยช้าง จำนวน 4 เชือก ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าซับลังกา ตำบลกุดตาเพชร อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี อีกทั้งยังสร้างโปงเทียมเพื่อเป็นแหล่งอาหารทดแทนแหล่งอาหารจากธรรมชาติที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของช้างและสัตว์ป่า เป็นการแก้ปัญหาช้างและสัตว์ป่าออกมาหากินบริเวณพื้นที่การเกษตรของราษฎรจนเกิดความเสียหาย ป้องกันช้างหรือสัตว์ป่าถูกทำร้าย อีกทั้งเป็นการสร้างสมดุลทางธรรมชาติทำให้ระบบนิเวศของป่ามีความสมบูรณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการจัดสร้างโปงเทียมดังกล่าว ตั้งแต่ปี 2557-2560 รวมจำนวนทั้งสิ้น 110 โปง



โครงการ PEA LED

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จัดทำโครงการ PEA LED มาตั้งแต่ปี 2557 เพื่อปรับปรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างและ
 รณรงค์การประหยัดพลังงานโดยการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าเป็นหลอด LED ให้กับโบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวชุมชนสำคัญ
 และเรือประมง โดยในปี 2560 ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างให้แก่โบราณสถานเพิ่มเติมจำนวน 3 แห่ง
 ได้แก่ พระธาตุเรณู จังหวัดนครพนม วัดพระธาตุหนองบัว จังหวัดอุบลราชธานี และลานอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี (ย่าโม)
 จังหวัดนครราชสีมา ทำให้ปัจจุบันมีการปรับปรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างให้แก่โบราณสถานรวมทั้งสิ้น 20 แห่ง ได้แก่
 วัดโสมนัสราชวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา วัดพระบรมธาตุไชยาราชวรวิหาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศาลเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว
 จังหวัดปัตตานี วัดไชยธาราราม (วัดฉลอง) จังหวัดภูเก็ต อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา (วัดมงคลปิตร)
 จังหวัดอยุธยา วัดพระธาตุนาคู จังหวัดมหาสารคาม พระพุทธมหาราช พุทธอุทยานเพชรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์
 วัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร จังหวัดนครปฐม วัดพระมหาธาตุวรวิหาร จังหวัดเพชรบุรี วัดผาซ่อนแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์
 วัดพระธาตุซ่อแะ จังหวัดแพร่ วัดพระบรมธาตุ พระอารามหลวง จังหวัดกำแพงเพชร วัดพระบรมธาตุบ้านตาก
 จังหวัดตาก วัดพระธาตุหนองแวง จังหวัดขอนแก่น พระธาตุเรณู จังหวัดนครพนม วัดพระธาตุหนองบัว จังหวัดอุบลราชธานี
 ลานอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี (ย่าโม) จังหวัดนครราชสีมา



จากผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2557-2560 สามารถลดการใช้พลังงานได้ทั้งสิ้น 278,715.52 หน่วย และลดการปลดปล่อย
 ก๊าซเรือนกระจกได้ 152.35 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e)

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาธุรกิจจัดหา และให้บริการพลังงานไฟฟ้ารวมถึงธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนการปฏิบัติดำเนินงานที่ยึดมั่นอยู่บนพื้นฐานของการรับผิดชอบต่อ มุ่งเสริมสร้างคุณค่าต่อองค์กร และสังคมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ทำให้ในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับรางวัลที่สะท้อนถึงความสำเร็จของความพยายามด้านต่างๆ นำมาซึ่งความภาคภูมิใจขององค์กร และบุคลากรทุกฝ่าย สรุปได้ดังนี้



🏆 **รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award) ประจำปี 2560** ด้านการเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใสดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

🏆 **รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award) ประจำปี 2560** “ด้านการดำเนินงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมดีเด่น” จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)



🏆 **รางวัลรายงานความยั่งยืน (Global Reporting Initiative : GRI) ปี 2560** จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสถาบันไทยพัฒน์

🏆 **รางวัลประกาศเกียรติคุณศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น** ให้แก่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 46 หน่วยงาน ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นสูง จากสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี





🏆 รางวัลเลิศ “รัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน” ปี 2560 จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

- ด้านความโปร่งใส (Transparency) จากแผนงานพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างคุณธรรม ความโปร่งใสอย่างยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free) จากแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

🏆 รางวัลความปลอดภัย กิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ประจำปี 2560 (Zero Accident Campaign 2017) ระดับทอง จากกระทรวงแรงงาน



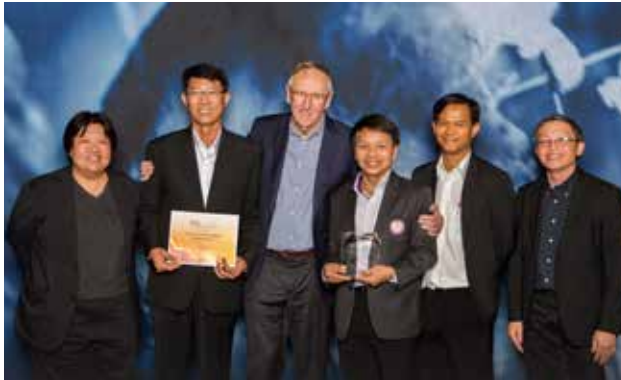
🏆 การรับรองเป็นอาคารเขียวตามมาตรฐาน Leadership in Energy & Environmental Design Existing Buildings : Operations and Maintenance (LEED EBOM) ในระดับ GOLD และ CERTIFIED อย่างละ 1 รางวัล จาก U.S. Green Building Council (USGBC) ได้แก่

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี ได้รับการรับรอง LEED 2009 Existing Buildings : Operation and Maintenance ในระดับ GOLD
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับการรับรอง LEED 2009 Existing Buildings : Operation and Maintenance ในระดับ CERTIFIED

🏆 รางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office) ปี 2560 ระดับดีเยี่ยม (G ทอง) จำนวน 29 แห่ง จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

🏆 รางวัลพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี 2560 จำนวน 125 แห่ง จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)





- 🏆 รางวัล Special Achievement in GIS Award (SAG Award) ประจำปี 2560 ในงาน ESRI USER Conference 2017 ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา



- 🏆 รางวัล Thailand HR Innovation Award 2017 ระดับ Silver จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ที่ร่วมมือกับสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
- 🏆 รางวัลสิ่งประดิษฐ์ระดับเหรียญเงิน และเหรียญทองแดง อย่างละ 1 เหรียญ และรางวัล Special Award จากงาน Seoul International Invention Fair (SIIF2017)
- 🏆 รางวัลสิ่งประดิษฐ์ระดับเหรียญทองแดง และรางวัล Special Award จากงาน 13th Taipei International Invention Show & Technomart (INST2017)
- 🏆 รางวัลจากงาน “International Quality & Productivity Convention 2017” เหรียญทอง จำนวน 2 รางวัล ณ เมืองปาดัง ประเทศอินโดนีเซีย



- 🏆 รางวัล “IPv6 Excellence Awards 2017” เชิดชูเกียรติหน่วยงานที่ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน และบริการที่รองรับ IPv6 ติดต่อกัน 3 ปีซ้อน จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society: MDES)
- 🏆 รางวัลประกาศเกียรติคุณ “บุคคลต้นแบบ” ด้านการมีส่วนร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาล และต่อต้านการทุจริตในองค์กรปี 2560 (นายสุรศักดิ์ ไตรทาน รองผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานทรัพยากรบุคคล) จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- 🏆 รางวัลผู้ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ประจำปี 2560 (นายสุรศักดิ์ ไตรทาน รองผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานทรัพยากรบุคคล) จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- 🏆 รางวัล “บุคคลต้นแบบดีเด่น” ด้านการลด ละเลิกการใช้ภาชนะโฟมบรรจุอาหาร เพื่อสุขภาพที่ดีของคนไทย ประจำปี 2560 (นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) จากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

GRI Content Index [102-55]



GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 101: Foundation 2016					
General Disclosures					
GRI 102: General disclosures 2016	102-1	Name of the organization	10		
	102-2	Activities, brands, products, and services	10		
	102-3	Location of headquarters	10		
	102-4	Location of operations	12		
	102-5	Ownership and legal form	10		
	102-6	Markets served	10, 12		
	102-7	Scale of organization	10, 12, 14		
	102-8	Information on employees and other workers	11		
	102-9	Supply chain	15-18		
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	12		
	102-11	Precautionary principle or approach	113		
	102-12	External initiatives	13		
	102-13	Membership of associations	13		
	102-14	Statement from senior decision-maker	4-5		
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	44-45		
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	9, 36		
	102-18	Governance structure	32-33, 35, 43		
	102-40	List of stakeholder groups	29-31		
	102-41	Collective bargaining agreements	70		
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	28		
	102-43	Approach to stakeholder engagement	29-31, 97		
	102-44	Key topics and concerns raised	29-31		
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	6, 13		
	102-46	Defining report content and topic boundaries	7		
	102-47	List of material topics	8		
	102-48	Restatements of information	6		
	102-49	Changes in reporting	8		
	102-50	Reporting period	6		
	102-51	Date of most recent report	6		
	102-52	Reporting cycle	6		
	102-53	Contact point for questions regarding the report	7		
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	6		
	102-55	GRI content index	126-131		
	102-56	External assurance	6		

EU - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะรายสาขากลุ่มธุรกิจไฟฟ้า ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Material Topics					
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22		
	103-2	The management approach and its components	22-26, 89-92		
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	14		
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	80		
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 81		
	103-2	The management approach and its components	22-26, 81-82, 86-87, 89-92		
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26, 81-82, 86-87		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported	86-87		
	203-2	Significant indirect economic impacts	81-82		
Anti-corruption					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 34		
	103-2	The management approach and its components	22-26, 36-42, 89-92 www.pea.co.th/ เกี่ยวกับเรา/การ กำกับดูแลกิจการที่ดี		
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26, 36-42		
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	38	Total number and percentage of employees that the organization's anti-corruption policies and procedures have been communicated to, broken down by employee category Total number and percentage of business partners that the organization's anti-corruption policies and procedures have been communicated to, broken down by type of business partner Total number and percentage of employees that have received training on anti-corruption, broken down by employee category	Information unavailable The complete disclosure of information will report on the next reporting period
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	42		

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
				Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Energy						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22,113			
	103-2	The management approach and its components	22-26, 89-92, 113-116			
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26, 113-116			
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	117			
Effluents and Waste						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 113, 118			
	103-2	The management approach and its components	22-26, 89-92, 118-119			
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26, 118-113			
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2	Waste by type and disposal method	119	Total weight of non-hazardous waste, with a breakdown by the following disposal methods	Information unavailable	The complete disclosure of information will report on the next reporting period
Environmental Compliance						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 110			
	103-2	The management approach and its components	22-26, 89-92, 110-113			
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26, 110-113			
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	113			
Employment						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 68			
	103-2	The management approach and its components	22-26, 68-69, 89-92			
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26, 68-69			
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	69			
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	70-71			
	401-3	Parental leave	71			
Occupational Health and Safety						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 68			
	103-2	The management approach and its components	22-26, 76-79, 89-92			
	103-3	Evaluation of the management approach	22-26, 76-79			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	76			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
	403-2 Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	77-79	Injury rate (IR), for all employees and workers, with a break down by gender Occupational diseases rate (ODR), lost day rate (LDR) and absentee rate (AR), for all employees, with a break down by region and gender	Information unavailable	The complete disclosure of information will report on the next reporting period
	403-3 Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	76			
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 68			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 72-75, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 72-75			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	73	Average hours of training that the organization's employees have undertaken during the reporting period, by gender and employee category	Information unavailable	The complete disclosure of information will report on the next reporting period
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	73, 80			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	75			
Non-discrimination					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 68			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 72, 89-92 www.pea.co.th/ เกี่ยวกับเรา/การกำกับดูแลกิจการที่ดี			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 72			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incident of discrimination and corrective actions taken	72			
Local Communities					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 89-92, 105-106			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 105-106			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	105-106			
Customer Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 104			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 89-92, 104			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26			
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	104			
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 81			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 87, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 87			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	87			
Availability and Reliability					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 47			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 50-53, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 50-53			
	EU6 Management approach to ensure short and long-term electricity availability and reliability	50-53			
	EU10 Planned capacity against projected electricity demand over the long term, broken down by energy source and regulatory regime	48-53			
Demand-Side Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 53			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 53-56, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 53-56			
	EU7 Demand-side management programs including residential, commercial, institutional and industrial programs	55-56			
Research and Development					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 59			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 59-66, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 59-66			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
	EU8 Research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development	59-66			
System Efficiency					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 53			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 57-58, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 57-58			
	EU12 Transmission and distribution losses as a percentage of total energy	58			
Disaster/Emergency Planning and Response					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 81			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 84-86, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 84-86			
	EU21 Contingency planning measures, disaster/emergency management plan and training programs, and recovery/restoration plans	84-86			
Access					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 81			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 81-84, 89-92			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 81-84			
	EU26 Percentage of population unserved in licensed distribution or service areas	81-82			
	EU28 Power outage frequency	84			
	EU29 Average power outage duration	84			
Provision of Information					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	8, 22, 81			
	103-2 The management approach and its components	22-26, 89-92, 96-97			
	103-3 Evaluation of the management approach	22-26, 96-97			

EU - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะรายสาขาจากกลุ่มธุรกิจไฟฟ้า ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

PEA SDGs Content Index

Sustainable Development Goals (SDGs)	Business Theme	GRI disclosure/Indicator	Page Number (or Link)
	Availability of products and services for those on low incomes	203-2	81-82
	Disaster/emergency planning and response	former EU21	84-86
	Economic development in areas of high poverty	203-2	81-82
	Economic inclusion	103-2	41, 89-92
	Electricity access	EU26	81-82
		EU28	84
	Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	203-2	81-82
	Infrastructure investments	201-1	14
		203-1	86-87
	Access to medicines	203-2	81-82
	Occupational health and safety	403-2	77-79
		403-3	76
	Spills	306-2	119
	Employee training and education	404-1	73
	Economic inclusion	103-2	41, 89-92
	Gender equality	401-1	69
		404-1	73
	Infrastructure investments	201-1	14
		203-1	86-87
	Non-discrimination	406-1	72
	Parental leave	401-3	71
	Waste	306-2	119
	Water-related ecosystems and biodiversity	306-2	119
	Electricity access	EU26	81-82
		EU28	84
		EU29	84
	Electricity availability and reliability	EU10	48-53
		former EU6	50-53

Sustainable Development Goals (SDGs)	Business Theme	GRI disclosure/Indicator	Page Number (or Link)
	Energy efficiency	302-1	117
		former EU7	55-56
		EU12	58
	Environmental investments	former EU8	59-66
	Infrastructure investments	201-1	14
		203-1	86-87
	Renewable energy	302-1	117
		former EU8	59-66
	Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	203-2	81-82
	Earnings, wages and benefits	401-2	70-71
	Economic inclusion	103-2	41, 89-92
	Economic performance	201-1	14
	Employee training and education	404-1	73
		404-2	73, 80
		404-3	75
	Employment	102-8	11
		401-1	69
	Energy efficiency	302-1	117
		former EU7	55-56
		EU12	58
	Freedom of association and collective bargaining	102-41	70
	Indirect impact on job creation	203-2	81-82
	Jobs supported in the supply chain		
	Non-discrimination	406-1	72
	Occupational health and safety	403-1	76
		403-2	77-79
		403-3	76
	Parental leave	401-3	71
	Youth employment	401-1	69
	Environmental investments	former EU8	59-66
	Infrastructure investments	201-1	14
		203-1	86-87
	Research and development	201-1	14
		former EU8	59-66
	Economic development in areas of high poverty	203-2	81-82
	Foreign direct investment		

Sustainable Development Goals (SDGs)	Business Theme	GRI disclosure/Indicator	Page Number (or Link)
	Disaster/emergency planning and response	former EU21	84-86
	Infrastructure investments	203-1	86-87
	Energy efficiency	302-1	117
		former EU7	55-56
		EU12	58
	Waste	306-2	119
	Transport	302-1	117
	Energy efficiency	302-1	117
		former EU7	55-56
		EU12	58
	Ocean acidification	EU12	58
	-	-	-
	Anti-corruption	205-2	38
		205-3	42
	Compliance with laws and regulations	307-1	113
		418-1	87
	Ethical and lawful behavior	102-16	9, 36
	Grievance mechanisms	103-2	41, 89-92
	Non-discrimination	406-1	72
	Protection of privacy	418-1	87
	Environmental investments	former EU8	59-66
	Foreign direct investment	203-2	81-82



แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2560

1. กรุณาระบุสถานะของท่านที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ | ☐ หน่วยงานกำกับดูแล | ☐ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค |
| ☐ คู่ค้า | ☐ คู่ความร่วมมือ | ☐ ผู้ส่งมอบ |
| ☐ ชุมชนรอบพื้นที่รับผิดชอบ | ☐ สถาบันการศึกษา | ☐ ประชาชนทั่วไป |
| ☐ สื่อมวลชน | ☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ | |

2. วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

- ☐ เพื่อทำความรู้จักกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ☐ เพื่อศึกษา/ติดตามการดำเนิน CSR ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ☐ เพื่อการศึกษาและวิจัย
- ☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ

3. ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อรายงานความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฉบับนี้

3.1 เนื้อหารายงาน

- | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| • เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| • ครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญตามที่ท่านให้ความสนใจ | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| • ครบถ้วนต่อการเข้าใจได้ถึงการพัฒนายั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| • เพียงพอต่อการรับรู้และการตัดสินใจ | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| • มีความชัดเจน | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |

3.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

- | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| • เข้าใจง่าย ไม่สับสน | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| • รูปเล่มสวยงาม | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| • พึงพอใจต่อการนำเสนอข้อมูลรายงานในภาพรวม | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |

4. รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องหรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ☐ ครบถ้วน
- ☐ ไม่ครบถ้วน ต้องการให้เพิ่มเติม (โปรดระบุเรื่องหรือประเด็นที่ท่านให้ความสนใจ และต้องการให้เพิ่มเติมไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป)

.....

.....

.....

5. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน

.....

.....

.....

6. ช่องทางที่ท่านเข้าถึงหนังสือรายงานความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฉบับนี้

- | | |
|---|---|
| ☐ เว็บไซต์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | ☐ งานสัมมนา/งานนิทรรศการ |
| ☐ การเยี่ยมชมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | ☐ การแจกจ่ายในหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค |
| ☐ การจัดส่งทางไปรษณีย์ | ☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ) |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้
ข้อมูลแบบสำรวจความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดจนการปรับปรุง และพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป

สามารถส่งแบบสอบถามได้ 2 ช่องทาง

1. ส่งด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ :

ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อาคาร LED เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ : 02-590-9916 โทรสาร : 02-590-9919

2. QR Code



รักษ์สิ่งแวดล้อม โดยใช้กระดาษกรีน พลัส

✦ ลดการใช้ไม้ใหม่
17 ต้น

✦ ลดชั้นก๊าซ CO₂
1.39 ตัน

✦ ลดการใช้พลังงานน้ำ
3,601 ลิตร

✦ ลดการใช้พลังงานไอน้ำ
0.54 ตัน

✦ ลดการใช้พลังงานทั้งหมด
83 ยูนิต์





200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
โทร. 0-2590-9916 โทรสาร. 0-2590-9919
www.pea.co.th, 1129 PEA Call Center



รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นด้วยหมึกและกระดาษที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

