

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์”

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์”

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ความเป็นมา และวัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดำเนินงาน	2
• กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ. • นิยามความโปร่งใสของ กฟภ. • นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส • มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	3
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	4
• ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่) • ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)	6
วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	8
• เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน • การรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	
แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	9
• มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล • มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มิติที่ 3 การจัดการข้อร้องเรียน • มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต	
แผนการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” ปี 2559	20
<u>ภาคผนวก</u>	
ภาคผนวก 1: นโยบายการบริหารและการพัฒนา กฟภ.	
ภาคผนวก 2: นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	
ภาคผนวก 3: คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	
ภาคผนวก 4 :บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ(MOU)	
ภาคผนวก 5 :ป้ายมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส	

การไฟฟ้าปริมังโกล

ความเป็นมา

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้การกีดกันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประทุมิชอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล เช่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการมหาดไทยใสสะอาด และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นต้น

ในปี 2558 ผู้ว่าการกฟผ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้กฟผ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าปริมังโกลและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกฟผ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการกฟผ. จึงได้ร่วมกันจัดทำ “การไฟฟ้าปริมังโกล” เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2559

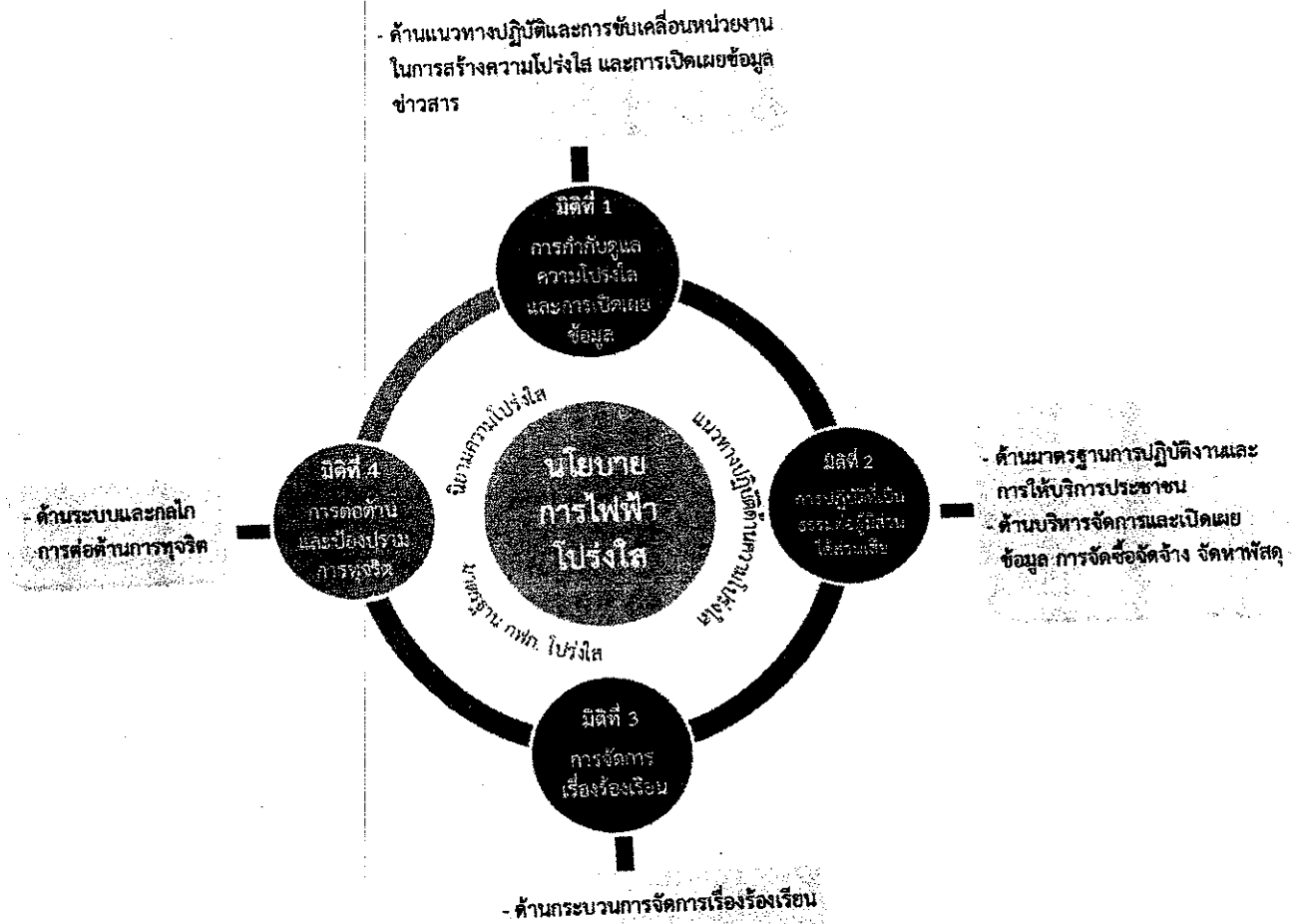
วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าปริมังโกลโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงาน ร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลง มาตรฐานการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
5. เพื่อให้ กฟผ. พัฒนาระบบการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

กฟผ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

เพื่อให้การพัฒนาเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ จึงได้มีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่) และขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค) ขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
1. ขั้นตอนดำเนินการ				
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน				ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ. คือ “การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟผ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานที่ยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

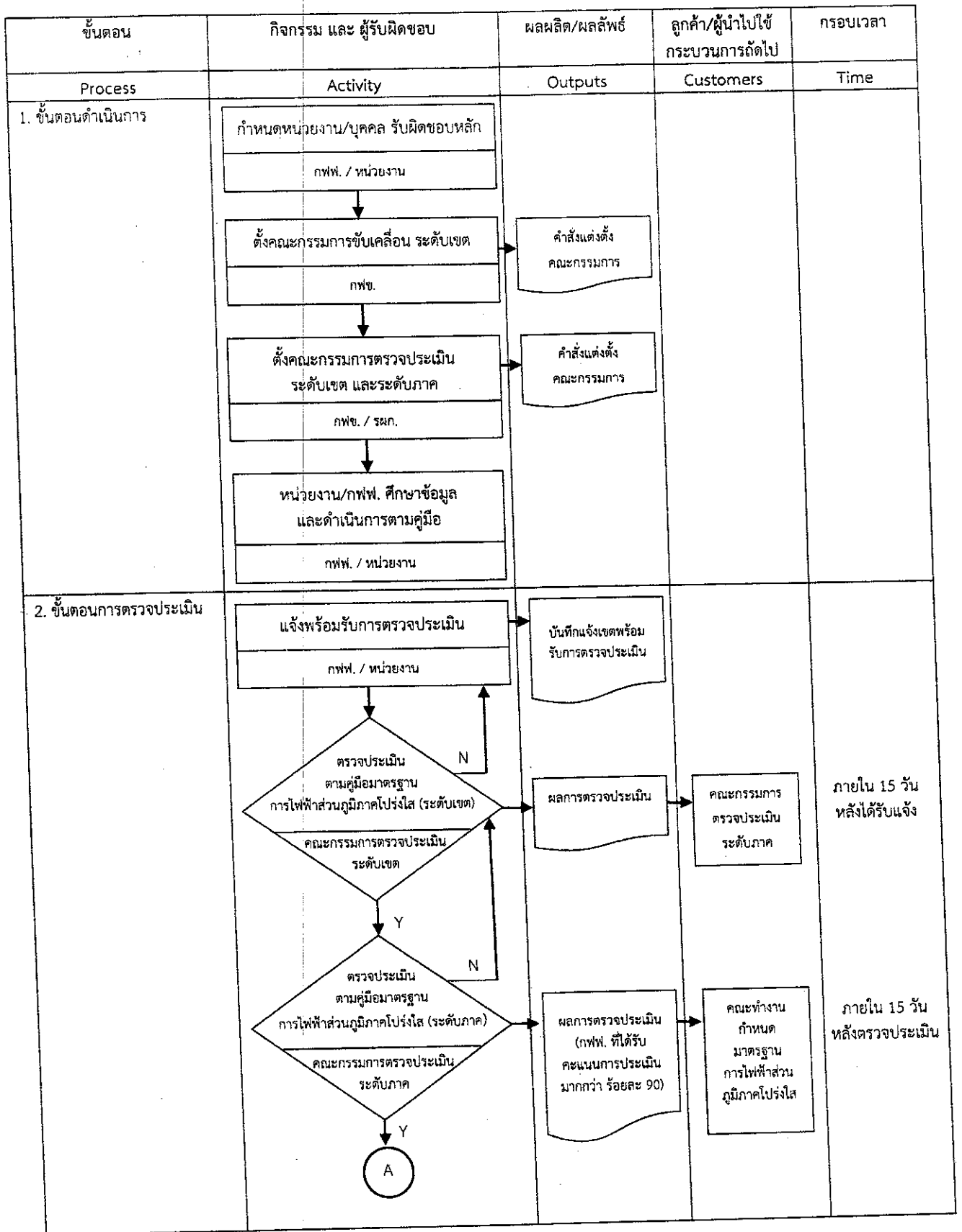
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน ดังนี้

- มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
 - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ
- มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
- มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ (สำนักงานใหญ่) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)	<pre> graph TD A((A)) --> Y[ขออนุมัติ ผวก. คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคไปรษณีย์] Y --> B[รับมอบใบประกาศ กกท. / หน่วยงาน] </pre>	บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าไปรษณีย์ ใบประกาศ	กกท.. หน่วยงาน	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนดมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรษณีย์

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ (ส่วนภูมิภาค)



ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรงใส (ส่วนภูมิภาค) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)	<pre> graph TD A((A)) --> Y[Y] subgraph Y_Box [] direction TB Y1[ขออนุมัติ ผวก.] Y2[คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรงใส] end Y_Box --> B[รับมอบใบประกาศ / จัดทำป้ายมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรงใส กกท. / กฟฟ.] B --> C[หน่วยงาน / กฟฟ. ทำพิธีเปิดตามความเหมาะสม กฟฟ.] </pre>	บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าไปรงใส ใบประกาศ / ป้ายมาตรฐานฯ	กกท. กฟฟ.	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนดมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรงใส

วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็น 60 ตัวชี้วัดย่อย มีคะแนนรวม 120 คะแนน ดังนี้

มิติที่ 1 ประกอบด้วย 18 ตัวชี้วัดย่อย 36 คะแนน

มิติที่ 2 ประกอบด้วย 20 ตัวชี้วัดย่อย 40 คะแนน

มิติที่ 3 ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัดย่อย 18 คะแนน

มิติที่ 4 ประกอบด้วย 13 ตัวชี้วัดย่อย 26 คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัด จะพิจารณาจากความก้าวหน้าของงานและระดับความสำเร็จในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ตัวชี้วัดหนึ่งประกอบด้วยระดับคะแนน 0 - 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

0 = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่มีดำเนินการในข้อนี้

1 = หมายถึงหน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร / ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา

2 = หมายถึงหน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร / ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

การรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

หน่วยงานใดจะได้รับการรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส จะต้องได้รับผลการประเมิน ดังนี้

- ได้คะแนนการประเมินรวมในแต่ละมิติ (มิติที่ 1 - มิติที่ 4) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
- ได้คะแนนประเมินรวมทั้งหมด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

ระดับคะแนน	ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
90 - 120 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก
60 - 89 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
30 - 59 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
0 - 29 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ

แบบประเมิน
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
(เต็ม 36 คะแนน)

เพิ่มเติม 30 คะแนน

	ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
		0	1	2
มาตรฐานที่ 1 มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส				
1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผวก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก.				
สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) ประกาศนโยบายของ ผวก. อช. ผวก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน				
2) MOU ระหว่าง อช. กับ ผวก. ผวก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น				
1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง				
สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) ประชุมชี้แจง การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส				
2) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น บ้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น . :				
3) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ				
มาตรฐานที่ 2 มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน				
2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส				
สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส				
2) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส				
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน				
2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ				
สิ่งที่ควรดำเนินการ : ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง				

	ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
		0	1	2
มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส				
3.1 มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆลงนามอนุมัติโดย หัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน				
2) รายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ 1 ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง				
3) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง				
3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้า และการสุ่มประเมินผลลูกค้า)*				
2) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือ ถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น				
3) นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดทูลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ เช่น PEA MAP ระบบบัตรคิว อัตโนมัติ (Automatic Queue System) การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน Smile Box PEA One Touch Service เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำ เทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งจัดทำสรุปรายงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง				
3.3 มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม *				
สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีผลงาน/กระบวนการทำงาน ในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม				
มาตรฐานที่ 4 ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส				
4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) เป็นประธานหรือมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในโอกาสต่างๆ				
2) สรุปรายงานผลการดำเนินการตามข้อ 1) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง				
4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการให้มีความโปร่งใส				

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 5 แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน			
5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ :			
1) การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน			
2) สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง			
5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ :			
1) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร			
2) แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ			
มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน			
6.1 แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
6.2 จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
6.3 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกได้รับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก			
6.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วน ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ตามมาตรา 9(4) ได้แก่			
1) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย			
2) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม			
3) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม			
4) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน			
5) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม			
6) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน			
7) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสภาน้ำท่วม			
8) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด			
9) การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและการใช้สายดิน			
10) คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.			
6.5 จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			
6.6 สสำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			

หมายเหตุ : มิติที่ 1 มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม 14 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน			
1.1 กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็วสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนการ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน 1.การขอใช้ไฟ 2.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ 3.การขอขยายเขตแรงต่ำ 4.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟผ.ดำเนินการ) 5.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) 6.การเปรียบเทียบมิเตอร์ 7.การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด 8.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด - ละเมิด) 9.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) 10.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ 11.ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) 12.การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า 13.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) 2) ตัดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าบริการ ระยะเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม			
1.2 มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) คู่มือประชาชน 2) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11)			
1.3 มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน			
มาตรฐานที่ 2 มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11) เทียบกับระบบ SAP			
2.1 ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน 3) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 4) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ			

หมายเหตุ : มิติที่ 2 มาตรฐานที่ 1 และ 2 สำหรับหน่วยงาน Back Office ให้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และการตรวจติดตามตามคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และ SLA ของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช. (รายเดือน) สิ่งที่ต้องดำเนินการ : 1) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนการงาน P1-P11 เทียบกับระบบงาน P1-P11 ในระบบ SAP 2) สรุปรายงานผลทุก อช. เดือนละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) 3) วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนการงาน เดือนละ 1 ครั้ง			
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนการงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด 2) สรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนการงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. กำหนดเช่น <i>PEA One Touch Service</i> เป็นต้น 3) วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนการงาน เดือนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.กำหนด			
2.4 มีการตรวจติดตามโดยนำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี)			

มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านการบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เดิม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์			
1.1 เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กพภ.			
1.2 ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
1.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง			
มาตรฐานที่ 2 มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ			
2.1 กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ ที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง			
2.2 เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กพภ.			
2.3 ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการ ตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กพภ.			
มาตรฐานที่ 3 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ			
3.1 ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : วงเงินเกิน 100,000.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และ เว็บไซต์ กพภ.			

	ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
		0	1	2
มาตรฐานที่ 4 มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ				
4.1 ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกอย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟผ.				
มาตรฐานที่ 5 มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดซื้อจัดจ้าง				
5.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.1				
5.2 เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย 2 ช่องทาง (วงเงินเกิน 100,000.-บาท ขึ้นไป) สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟผ.				
✓ มาตรฐานที่ 6 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง				
6.1 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - จำนวนงบประมาณ - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง	- วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - ซื้อกับผู้เสนอราคาก็ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ)			
6.2 เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ :				
1) เว็บไซต์ กฟผ. 2) ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร				
มาตรฐานที่ 7 มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป				
7.1 นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป				

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เต็ม 18 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก			
1.1 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กพท.กำหนด			
1.2 มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย 2 ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ช่องทางการสื่อสาร มากกว่า 2 ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น			
มาตรฐานที่ 2 กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน			
2.1 กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง			
2.2 สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ 1.2 (มติที่ 3 มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.2)			
มาตรฐานที่ 3 บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กพท. กำหนด			
3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าไปรษณีย์ โทรคมนาคม ตามมติที่ 1 มาตรฐานที่ 2 ข้อ 2.1			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 4 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข			
4.1 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส) สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุ ปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 5 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน			
5.1 นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อ ป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.2 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3 ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง			

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน			
1.1 แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2			
1.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 2 จัดให้มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่ชัดเจน			
2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 3 จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต			
3.1 ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต			
3.2 นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดความผิดพลาด สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 4 สำนักรวความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน			
4.1 สำนักรวความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สำนักรวความพึงพอใจ จากคู่ค้า และ ลูกค้า 2) สำนักรวความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) 3) สำนักรวความพึงพอใจจากกระบวนการงานแก้ไข P2 หมายเหตุ : 1) จำนวนในการสุ่มข้อ 1,3 จำนวน 25 ราย อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 2) ระดับการประเมินผล 1.00 - 1.80 ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด 1.81 - 2.60 ความพึงพอใจ ระดับ น้อย 2.61 - 3.40 ความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง 3.41 - 4.20 ความพึงพอใจ ระดับ มาก 4.21 - 5.00 ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด			

	ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
		0	1	2
4.2	สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ 4.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
4.3	นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 4.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			
มาตรฐานที่ 5 สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน				
5.1	ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม			
5.2	กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3	สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 5.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าปทุมธานี” ปี 2559

กิจกรรม	ปี 2559											
	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4		
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1 จัดสัมมนาปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานการไฟฟ้าปทุมธานี												
2 ดำเนินการจัดทำป้ายมาตรฐานการไฟฟ้าปทุมธานี												
3 จัดอบรมสัมมนาสร้างทีมตรวจสอบ (Audit) และจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี												
4 ขยายผลสู่ กฟฟ. จุฬารามงาน 171 แห่ง แบ่งเป็น												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 1) จำนวน 37 กฟฟ. จุฬารามงาน												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 2) จำนวน 40 กฟฟ. จุฬารามงาน												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 3) จำนวน 58 กฟฟ. จุฬารามงาน												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 4) จำนวน 36 กฟฟ. จุฬารามงาน												
5 ตรวจสอบ (Audit) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม												
กลุ่มที่ 1 การไฟฟ้าปทุมธานีแบบ (15 แห่ง)												
กลุ่มที่ 2 กฟฟ. จุฬารามงานที่ขึ้นตรงของจังหวัด (65 แห่ง)												
กลุ่มที่ 3 กฟฟ. จุฬารามงานที่เหลือ (106 แห่ง)												
6 สรุปผลการตรวจสอบประจำปี												
7 คัดเลือก กฟฟ. เป็นการให้คะแนน ด้านความโปร่งใส (ระดับองค์กร)												

สรุปจำนวน “การไฟฟ้าปทุมธานี”

1. กฟฟ. จุฬารามงานมีทั้งหมด จำนวน 186 แห่ง (ปี กฟฟ. จำนวน 74 แห่ง)
 2. การไฟฟ้าปทุมธานีแบบ (ขึ้นตรงของกรมการไฟฟ้าปทุมธานี ปี 2558) จำนวน 15 แห่ง (ปี กฟฟ. จำนวน 9 แห่ง)
- ** ดังนั้น ปี 2559 คงเหลือ กฟฟ. จุฬารามงาน ที่จะดำเนินการให้การไฟฟ้าปทุมธานี จำนวน 171 แห่ง ** (โดยมี กฟฟ. จำนวน 65 แห่ง)

ปี 2560 มีเป้าหมาย คือ ขยายผลสู่การไฟฟ้าสาขา / การไฟฟ้าสาขาย่อย



แผนการดำเนินงานการไฟฟ้าไปรษณีย์ 2559 สังกัด กฟน.3

กิจกรรม	ปี 2559												ผู้รับผิดชอบ
	ปี 2558				ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 4
	ไตรมาส 4	ไตรมาส 3	ไตรมาส 2	ไตรมาส 1	ไตรมาส 4	ไตรมาส 3	ไตรมาส 2	ไตรมาส 1	ไตรมาส 4	ไตรมาส 3	ไตรมาส 2	ไตรมาส 1	
1 แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล/ตรวจสอบประเมิน "การไฟฟ้าไปรษณีย์"													ช.น.3
และคณะทำงาน													
2 ประกาศเจตนารมณ์ "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ทุก กฟฟ.													กฟน.3/กฟฟ.1-3
3 คณะกรรมการกำกับดูแลสร้างรูปแบบ/วิธีดำเนินการ "การไฟฟ้าไปรษณีย์"													คณะกรรมการฯ
4 จัดพิธีเปิด/ประชุมชี้แจงแนวทางดำเนินการ "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ให้ กฟฟ.1-3													คณะกรรมการฯ
นำไปปฏิบัติ													กฟฟ.1-3
5 กฟฟ.1-3 นำแนวทาง "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ไปปฏิบัติ													คณะกรรมการฯ
6 คณะกรรมการฯ ตรวจสอบประเมิน "การไฟฟ้าไปรษณีย์" กฟฟ.1-3 และสรุปผลการ													ตรวจสอบประเมิน
ตรวจสอบประเมิน แจ้งให้ กฟฟ.ดำเนินการแก้ไข													คณะกรรมการฯ
7 นำผลการตรวจสอบประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินการ													คณะกรรมการฯ
"การไฟฟ้าไปรษณีย์" ในภาพรวมของ กฟน.3													คณะกรรมการฯ / กฟฟ.
8 ขยายผลแนวทางการดำเนินการ "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ให้ กฟฟ.นำไปปฏิบัติ													คณะกรรมการฯ / กฟฟ.
9 สัมมนาคณะกรรมการฯ และผู้เกี่ยวข้องเพื่อสรุปผลการดำเนินการและ													คณะกรรมการฯ / กฟฟ.
กำหนดแนวทางการดำเนินการ "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ในปีต่อไป													คณะกรรมการฯ / กฟฟ.

สรุปจำนวน "การไฟฟ้าไปรษณีย์"

- 1. กฟฟ. ชั้น 1-3 จำนวน 13 แห่ง
- 2. กฟส. จำนวน 24 แห่ง

ภาคผนวก

หมายเหตุ

เอกสารมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสทั้ง 4 มิติ (สามารถDownload ได้ที่)

<ftp://172.19.1.3> → ข้อมูลหน่วยงาน สังกัด กฟน.3 → สำนักงานเขต → กอก → ไฟฟ้าโปร่งใส



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งมั่นพัฒนากรอบหลักการ แนวคิด และแนวปฏิบัติเพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล อันจะนำมาซึ่งกระบวนการจัดการที่โปร่งใสและมีความเป็นเลิศ รวมถึงสะท้อนภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานควบคู่กับการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ดังนั้น เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานตระหนักรู้และสามารถยึดถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. ให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยึดถือและมุ่งมั่นปฏิบัติตามกรอบที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด 5 ด้าน คือ

- 1.1 สิทธิของรัฐในฐานะผู้ถือหุ้น (The State Acting as an Owner)
- 1.2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment of Shareholders)
- 1.3 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Relations with Stakeholders)
- 1.4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส (Transparency and Disclosure)
- 1.5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ (The Responsibilities of the Boards of State-Owned Enterprises)

2. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตามกรอบ 5 ด้านของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บรรลุได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ ได้แก่

- 2.1 ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
- 2.2 ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility)
- 2.3 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)
- 2.4 ความโปร่งใส (Transparency)
- 2.5 การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใดๆนั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน (Value Creation)
- 2.6 การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ (Ethics)
- 2.7 การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (Participation)

3. คณะกรรมการ และผู้บริหารต้องปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงสร้างบรรยากาศในองค์กร สร้างแรงจูงใจ และกำกับดูแลให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม เพื่อป้องกันการใช้อำนาจในทางมิชอบให้แก่อนตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) อันจะส่งผลให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กรโดยรวม

4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินขององค์กรอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญและแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกภาคส่วน

5. คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างผลตอบแทนสูงสุดแก่รัฐบาลและประชาชน ในฐานะเจ้าของ รวมทั้งจะดำเนินธุรกิจพลังงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อข้อขัดแย้งให้เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศเดินหน้าสู่ความยั่งยืน (Sustainability) ยิ่งขึ้นต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 20 มกราคม 2559

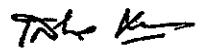


(นายถวิล เปี้ยนศรี)

ประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



(นายไพบูลย์ ศิริภาณเสถียร)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายการบริหารและกำกับดูแล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกผู้ถือหุ้นและผู้บริโภค ยึดผลประโยชน์สูงสุด

สร้างความสุขให้แก่พนักงานและลูกค้าอย่างยั่งยืน

The Electric Utility of the Future

Good Governance, Operation Excellence, RE & EE Focus, Role Model of SOE, and Sustainability

Strengthening

เสริมสร้างความมั่นคง

- **Capability Building** สร้าง กฟภ.ให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำงานอย่างมีความสุข และมุ่งมั่นในการทำงาน สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและส่งเสริมบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) ปรับปรุงระบบการทำงาน การประเมินผล การให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส สร้างระบบการบริหารจัดการคนเก่งและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
- **Strong Grid** มุ่งเน้นการเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบไฟฟ้าสำหรับเมืองใหญ่และอุตสาหกรรม รวมถึงพื้นที่สำคัญ พื้นที่เศรษฐกิจและพื้นที่ยุทธศาสตร์ของประเทศให้มีประสิทธิภาพมั่นคง ครอบคลุมทั่วถึงลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อพัฒนา กฟภ. ให้เป็น "Super PEA"
- **Renewable Energy and Energy Efficiency Partnership (REEP)** ส่งเสริม สนับสนุน และลงทุนด้านพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน สร้างระบบไฟฟ้าและพัฒนา Smart Grid รองรับโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ส่งเสริมและสนับสนุนการจัด Zoning โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ให้บริการจัดการ พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการลงทุนและการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

Standardizing

สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ

- **PEA Standard** มีมาตรฐานด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้รับการยอมรับในระดับภูมิภาค ปรับปรุงพัฒนามาตรฐานระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. (PEA Standard) ให้รองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ยกระดับความเชื่อถือได้ ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และคุณภาพของระบบไฟฟ้า รวมทั้งเผยแพร่มาตรฐาน PEA Standard ให้เป็นที่ยอมรับในการไฟฟ้ากลุ่มภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงตอนล่าง (Lower Mekong Subregion : LMS) เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมภายในประเทศและการค้าระหว่างประเทศ
- **Safety Excellence** มุ่งสู่ Safety Performance ที่เป็นเลิศ สร้าง Safety Management System ให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ปลูกฝัง PEA Safety Culture ยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรและลูกค้า จัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยทั้งระดับบุคคลและหน่วยงาน จัดฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง
- **Operational Excellence** มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนความยุ่งยากและลดระยะเวลาดำเนินการ ส่งเสริมการบริหารแบบมีส่วนร่วมพัฒนาระบบงานทั้ง Front Office และ Back Office บริหารจัดการตามกรอบระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ

Smart

มุ่งสู่ความทันสมัย

- **Service Excellence** มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน โปร่งใส โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทีมงานที่มีคุณภาพพัฒนาและปรับปรุงงานแก่ไฟฟ้าที่ต้องให้มีประสิทธิภาพ
- **Grid Modernization** พัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัยเป็น Smart Grid มุ่งเน้นพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบ ICT รองรับโครงข่าย Smart Grid ที่ทันสมัยส่งเสริมการใช้มาตรฐาน IEC 61850 สำหรับการทำงานร่วมกันได้ (Interoperability) ของอุปกรณ์ต่างๆ ในสถานีไฟฟ้าส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาบุคลากรด้าน Smart Grid เร่งรัดโครงข่ายพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
- **Smart Organization** พัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร พัฒนาโครงข่ายสื่อสารสมัยใหม่ (Next Generation Network : NGN) สนับสนุนการใช้ระบบ Cloud ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย ส่งเสริมการใช้ระบบ ICT อย่างเต็มประสิทธิภาพ สนับสนุนงาน ICT ของภาครัฐด้านความมั่นคงและสาธารณภัย พัฒนาบุคลากรด้านสารสนเทศรองรับ Digital Economy

Sustainable

เติบโตอย่างยั่งยืน

- **Excellence in Governance** มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ พัฒนาบุคลากรทั้งด้าน Soft Skill & Hard Skill ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- **Towards Sustainable CSR** เล็งเห็นอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชนสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจของประเทศตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลักธรรมาภิบาลและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ความสำคัญรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันทั่วทั้งองค์กรมุ่งเน้นการดำเนินการด้านกิจการเพื่อสังคมที่เกื้อกูลกัน (Creating Share Value : CSV) ระหว่างองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กัน ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับชุมชน สร้างโรงไฟฟ้าขยะให้แก่ชุมชน สร้างความเท่าเทียมทางสังคมโดยเร่งรัดขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับทุกครัวเรือน ส่งเสริมและสนับสนุนการให้พลังงานทดแทนเพื่อการท่องเที่ยวและความปลอดภัย
- **Enhancing Human Capital** ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนางานองค์กรอย่างยั่งยืน สร้างกลไกนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พัฒนากิจกรรมพนักงานสู่การทำงานอย่างมืออาชีพ จัดตั้งระบบคลังสมอง (Think Tank) ริเริ่มก่อตั้งสถาบันวิชาการ กฟภ. (PEA Academy) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและขยายผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมกระบวนการ KM ผู้ปฏิบัติงานประจำวัน สร้างการเรียนรู้ นวัตกรรม และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการค้ากับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันและลดการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและ แนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการค้ากับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2558

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ
“การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่
และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ
ขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก
โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูล และกระบวนการ
อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.๓

ถึง ทุก กฟพ.

เลขที่ น.๓(๒๔) - ๗๑๙๗

วันที่

เรื่อง ส่งประกาศนโยบาย “การไฟฟ้าโปร่งใส” ของ กฟน.๓

อ้างถึง

เรียน อฟ.,อก.อก.,ผจก.ทุก กฟพ.

ตามนโยบายการบริหาร และพัฒนา กฟพ.ของ ผู้ว่าการ ที่กำหนดกลยุทธ์ ส่งเสริมการกำกับดูแล
กิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ที่ว่าด้วยการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ด้วยการดำเนินงานด้วยความ
โปร่งใส ปราศจากการทุจริต คอร์รัปชัน มีมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างจิตสำนึก
ให้กับพนักงานทุกระดับ ให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

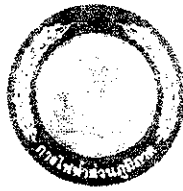
ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายดังกล่าว และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม กฟน.๓ จึงได้ทำ
ประกาศนโยบาย “การไฟฟ้าโปร่งใส” เพื่อให้ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ในสังกัด ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ
(ตามเอกสารแนบ) ตามวัฒนธรรมองค์กรที่ว่า “บริการดี มีคุณธรรม”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

๑๗ พ.ย. ๒๕๕๘

(นายโฆสิต คงเปี่ยม)

รณ.อก.น.๓ ปฏิบัติงานแทน อช.น.๓



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ

นโยบายการไฟฟ้าปริมัง

ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ดำเนินการตามนโยบายการบริหาร และพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ของ ผู้ว่าการ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน กลยุทธ์ Excellence in Governance มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนา และส่งเสริมการ กำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากทุจริต คอรัปชั่น มีมาตรฐานทางจรรยาบรรณ ในวิชาชีพ ตามวัฒนธรรม องค์การที่ว่า “ บริการดี มีคุณธรรม ” จึงขอประกาศนโยบายการไฟฟ้าปริมัง ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓(ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ไว้ดังนี้

๑. ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ (ภาคเหนือ)จังหวัดลพบุรี ต้องไม่เป็นผู้เกี่ยวข้อง ไม่สนับสนุน และต่อต้านการทุจริต คอรัปชั่นทุกรูปแบบ

๒. ผู้บริหารต้องกำกับดูแล และสนับสนุน ให้พนักงานและลูกจ้าง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งภายในและภายนอก ด้วยกระบวนการที่เป็นที่ยอมรับ เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

๓. ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ต้องปฏิบัติกับลูกค้า และผู้ส่งมอบด้วยความเท่าเทียม เป็นธรรม และส่งเสริมความร่วมมือ ให้เป็นเครือข่าย “การไฟฟ้าปริมัง การบริการดี มีคุณธรรม”

ประกาศ ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

(นายเขมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

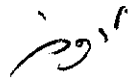
ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท
เรื่อง นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส และตรวจสอบได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร จึงมีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ และเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๑. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ต้องไม่ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
๒. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ต้องไม่สนับสนุนการทุจริตคอร์รัปชัน
๓. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ต้องร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรมกับผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก

ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๘


(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.ก) 166 /2558

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส

เพื่อให้การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟภ. เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับนโยบาย
เร่งด่วนของผู้ว่าการเรื่อง Excellence in Governance โดยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล
สร้างต้นแบบการไฟฟ้าปริมังไสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร จึงแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนด
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส ประกอบด้วย

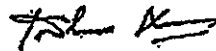
- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. รองผู้ว่าการทรัพยากรบุคคล | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยผู้ว่าการอำนวยการ | รองประธานคณะกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ | คณะกรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย | คณะกรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต (ทุกเขต) | คณะกรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย | คณะกรรมการ |
| 7. ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน | คณะกรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหา | คณะกรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล | คณะกรรมการ |
| 10. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภาค 1 - 4) | คณะกรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | คณะกรรมการ |
| 12. ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคศรีสะเกษ | คณะกรรมการ |
| 13. ผู้อำนวยการฝ่ายงานผู้ว่าการ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| 14. ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 15. รองผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 16. ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดมาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ เพื่อขยายผลไปยัง กฟฟ. ต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
2. สื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการไฟฟ้าไปรษณีย์อย่างทั่วถึง
3. สนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามมาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ทั่วทั้งองค์กร
4. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. กำหนดแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมให้ ผวท. ทราบอย่างสม่ำเสมอ
6. สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมหารือ รวมทั้งให้ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2558



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟน.๓

เลขที่ น.๓/บพ.- ๒๑๐๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ การไฟฟ้าปรั้งไล

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ การไฟฟ้าปรั้งไล

๒.แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าปรั้งไล"

เรียน อผ.บพ.น.๓, อผ.ปบ.น.๓, อผ.วบ.น.๓, ผจก.กฟภ.,กฟส.,กฟอ.,อก.อก.น.๓

กฟน.๓ ทพบุรี ขอส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ การไฟฟ้าปรั้งไล และแผนการดำเนินงาน
มาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

อช.น.๓

๒๓ พ.ย. ๒๕๕๓



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๘ (ภาคเหนือ) จังหวัดชลบุรี
ที่ น.๗/ท.๑๕๐๐/๒๕๕๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ การไฟฟ้าไปรษณีย์

นั้น

ตามอนุมัติหลักการ ผวก.ลว. ๑๙ ส.ค. ๒๕๕๘ ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่อง "การไฟฟ้าไปรษณีย์"
เพื่อให้การกำหนดแนวทางการดำเนินการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ ของ กฟน.๓ บรรลุผลสำเร็จ ตามนโยบาย
ผวก. จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล การไฟฟ้าไปรษณีย์ และคณะทำงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. คณะกรรมการกำกับดูแล การไฟฟ้าไปรษณีย์

๑.๑ นายเขมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อช.น.๓	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒ นายพนา	มาลีหอม	อฝ.บพ.น.๓	กรรมการ
๑.๓ นายชีวิน	พัฒนคูหา	อฝ.ปป.น.๓	"
๑.๔ นายสงกรานต์	ชุตินธิระกุล	อฝ.วบ.น.๓	"
๑.๕ นายณัฐนาท	วิฑูรติ	ผวก.นว.	"
๑.๖ นายสุพจน์	มูลจวง	รฝ.วบ.น.๓	"
๑.๗ นายศิริชัย	เงินอก	รฝ.วบ.น.๓	"
๑.๘ นายอุดมศักดิ์	เต็มวงษ์	รฝ.ปป.น.๓	"
๑.๙ นายวรพันธ์	ภาระกุล	รฝ.บพ.น.๓	"
๑.๑๐ นายไฉลิด	คงเปี่ยม	รก.อก.น.๓	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายเพื่อให้การดำเนินงาน "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ไปสู่แนวทางปฏิบัติ
- กำหนดแผนการดำเนินงาน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบาย ผวก.
- ติดตามประเมินผลและสร้างเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

๒. คณะทำงานด้านต่าง ๆ

๒.๑ มติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล

๒.๑.๑ นายสุพจน์ ✓	มูลจวง	รฝ.วบ.น.๓	ประธานคณะทำงาน
๒.๑.๒ นายวีรศักดิ์	สงวนพรรค	อก.กค. ฝวบ.น.๓	คณะทำงาน
๒.๑.๓ นายวิเชียร	คำวงษ์	อก.ปป. ฝวบ.น.๓	"
๒.๑.๔ นายสนธิ์ประเวศน์	ปิ่นงา	ชก.กค. ฝวบ.น.๓	"
๒.๑.๕ นางอนันดา	เหมะ	ผฝ.บธ. กบธ.ฝวบ.น.๓	"
๒.๑.๖ นางโชติกา	วงศ์ตา	ผฝ.จช. กบธ.ฝวบ.น.๓	"
๒.๑.๗ นายประมวส	สายพิมพ์	ผฝ.กร. กค.ค.ฝวบ.น.๓	"
๒.๑.๘ นายณรงค์ศักดิ์	สิงห์สะอาด	รก.บช. ฝวบ.น.๓	คณะทำงานและเลขานุการ

๒.๒ มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๒.๑ นายศิริชัย	เงินออก	ร.ฝ.บ.น.๓	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒.๒ นายวิฑูรย์	วัชรขจร	ผจก.กฟง.ชน.	คณะกรรมการ
๒.๒.๓ นายไชยเดช	กลวิวัฒน์	ผจก.กฟอ.พน.	"
๒.๒.๔ นายธรรมบุญ	สุวรรณหฤกษ์	ชก.บญ. ฝบพ.น.๓	"
๒.๒.๕ นายธงชัย	พิทขาว	ชก.บล. ฝวบ.น.๓	"
๒.๒.๖ นางอนันดา	เหมะ	ทผ.บธ. กบล.ฝวบ.น.๓	"
๒.๒.๗ นางพวงเพ็ญ	สุวรรณหฤกษ์	ทผ.นม. กบล.ฝวบ.น.๓	คณะกรรมการและเลขานุการ

๒.๓ มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๑ นายอุดมศักดิ์	เต็มวงษ์	ร.ฝ.บ.น.๓	ประธานคณะกรรมการ
๒.๓.๒ นายชลทิศ	สุขหอม	ผจก.กฟอ.คสร.	คณะกรรมการ
๒.๓.๓ นายณัฐสิทธิ์	สอนอิม	ร.ก.บ. ฝบ.น.๓	"
๒.๓.๔ นายชัชวาล	ศรีภิรมย์	ร.ก.ช. ฝบพ.น.๓	"
๒.๓.๕ นายจุลศักดิ์	ไวโยธส	นตก.๔ กช.ฝบพ.น.๓	"
๒.๓.๖ นางวิภาสรี	วรรณสันติกุล	ช.ผ.ส. ฝวบ.น.๓	"
๒.๓.๗ นายเกรียงไกร	ระแบบเลิศ	ชก.บ. ฝบ.น.๓	คณะกรรมการและเลขานุการ

๒.๔ มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

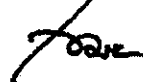
๒.๔.๑ นายวรพันธ์	ภาณุกุล	ร.ฝ.บ.น.๓	ประธานคณะกรรมการ
๒.๔.๒ นายสมศักดิ์	ลีสกุล	ร.ก.บ. ฝบพ.น.๓	คณะกรรมการ
๒.๔.๓ นายเนติ	โพธิวัฒน์	ร.ก.ค. ฝวบ.น.๓	"
๒.๔.๔ นายธงชัย	พิทขาว	ชก.บล. ฝวบ.น.๓	"
๒.๔.๕ นายกิตติศักดิ์	ภูรัตน์	ชก.รท. ฝบพ.น.๓	"
๒.๔.๖ นายตระการ	วรรณสันติกุล	ชก.บ. ฝบ.น.๓	"
๒.๔.๗ นายคงกฤษ	ขวัญทอง	ทผ.ตป. กบญ.ฝบพ.น.๓	คณะกรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. กำหนดวิธีการหรือรูปแบบการดำเนินการสร้าง การไฟฟ้าไปรษณีย์ ให้สอดคล้องกับ "มาตรฐานการไฟฟ้าไปรษณีย์"
๒. สนับสนุนให้การไฟฟ้าในสังกัด ดำเนินการสร้างการไฟฟ้าไปรษณีย์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกับ
๓. รายงานผลการดำเนินการ หรือปัญหา อุปสรรค ให้คณะกรรมการกำกับดูแลการไฟฟ้าไปรษณีย์ อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ลง ณ วันที่ ๕๓ พ.ย. ๒๕๕๘



(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

อ.บ.น.๓

กทพ.๓ ถพบุรี

แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าไปรษณีย์"

ที่	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ								ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.๕๕	พ.ย.๕๕	ธ.ค.๕๕	ม.ค.๕๖	ก.พ.๕๖	มี.ค.๕๖	เม.ย.๕๖	พ.ค.๕๖	
๑	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ระดับเขต									อช.บ.๓
๒	แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล "การไฟฟ้าไปรษณีย์" และคณะทำงาน ด้านต่าง ๆ									อช.บ.๓
๓	สร้างรูปแบบการดำเนินการ "การไฟฟ้าไปรษณีย์"									คณะทำงานด้านต่าง ๆ
๔	จัดตั้งเปิด "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ที่ กฟจ. นครสวรรค์									คณะกรรมการกำกับฯ และ กฟจ. นครสวรรค์
๕	ขยายผล "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ครอบคลุมรวมงาน (กฟจ. กฟอ.)									กฟจ. กฟอ. ในสังกัด
๖	ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงาน ด้านต่าง ๆ									คณะกรรมการกำกับฯ, คณะทำงานด้านต่าง ๆ, และ กฟพ.ที่เกี่ยวข้อง



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กพน.๓

ถึง ทุกฝ่าย , กฟภ.๑-๓ , กอก.

เลขที่ น.๓ กอก.(บพ) - ๑๕๐๓๐๕๕๘

วันที่

เรื่อง ส่งคำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าไปรษณีย์ ระดับเขต

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำสั่งที่ น.๓ / (ท) ๑๕๐ / ๐๕๕๘ ลว. - 6 ต.ค. 2558

เรียน อ.ว.บ.น.๓, อ.ป.บ.น.๓., อ.บ.พ.น.๓, ผจก.กฟภ.๑-๓, กอก.อก.

กพน.๓ ขอนำส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินผลการไฟฟ้าไปรษณีย์ ระดับเขต
มาพร้อมบันทึกฉบับนี้ จำนวน ๑ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

อ.บ.น.๓

- 6 ต.ค. 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ ภาคเหนือ (ลพบุรี)

ที่ น.๓/(พ) ๑๕๐ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับเขต

ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กกท.๓๔๐ / ๒๕๕๘ ลว. ๑๙ ส.ค. ๒๕๕๘ อนุมัติหลักการดำเนินการ "การไฟฟ้าโปร่งใส" และกำหนดให้ทุกเขตแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับเขต นั้น จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. นายสุพจน์	มูลจวง	ร.ฝ.ว.บ.น.๓	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายชลทิศ	สุขหอม	ผจก.กฟอ.คสร.	กรรมการ
๓. นายวีรศักดิ์	สงวนพรรค	อก.กค.ฝวบ.น.๓	กรรมการ
๔. นายณรงค์ศักดิ์	สิงห์สะอาด	รท.บช.ฝปบ.น.๓	กรรมการ
๕. นายชัชวาล	ศรีภิรมย์	รท.ชช.น.๓	กรรมการ
๖. นายโฆสิต	คงเปี่ยม	รท.อก.น.๓	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่คณะกรรมการ

๑. ให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนในการสร้างการไฟฟ้าโปร่งใส
๒. ตรวจสอบและประเมินผลการไฟฟ้าโปร่งใส ตาม "มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส"
๓. สรุปรายงานผลการดำเนินการให้ อช.น.๓ ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๕๘

(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)

อช.น.๓



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก..... คณะกรรมการกำกับดูแล การไฟฟ้าปริมังไส ถึง..... กพน.๓
เลขที่..... น.๓กก.ก.(พอ.)-..... วันที่.....
เรื่อง..... ขออนุมัติคณะกรรมการฯเพิ่มเติมและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าปริมังไส”
อ้างถึง..... คำสั่ง ที่ น.๓(พ)๑๔๐/๒๕๕๘ ลว. ๖ ต.ค. ๒๕๕๘ , น.๓(พ) ๑๕๐ ลว. ๓ พ.ย. ๒๕๕๘

เรียน อช.น.๓

ตามคำสั่งที่อ้างถึง เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ การไฟฟ้าปริมังไส และเรื่อง แต่งตั้ง
คณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าปริมังไส นั้น

คณะกรรมการฯ ได้มีการจัดประชุมสัมมนาในวันที่ ๒๕-๒๖ มกราคม ๒๕๕๙ ณ เขาค้อวันวานรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และมีมติที่ประชุมขอให้ดำเนินการตามรายละเอียดดังนี้

๑. ขออนุมัติเพิ่มเติมคณะกรรมการ การตรวจประเมินการไฟฟ้าปริมังไส ระดับเขต จำนวน ๔ คน

๑.๑ นายสมศักดิ์ ลีสกุล รก.บุญ.ฝบพ.น.๓ กรรมการ

๑.๒ นายคงฤกษ์ ขวัญทอง หผ.ตป.กบญ.ฝบพ.น.๓ กรรมการ

๑.๓ นางอนันดา เหมะ หผ.บธ.กบล.ฝบพ.น.๓ กรรมการ

๑.๔ นางพวงเพ็ญ สุวรรณพฤษ์ หผ.มม.กบล.ฝบพ.น.๓ กรรมการ

๒. ขออนุมัติเพิ่มเติมคณะกรรมการ การกำกับดูแล การไฟฟ้าปริมังไส จำนวน ๑ คน

๒.๑ นายปรเมศร์ แจ่มกิจ วทก.๖ ผพอ.กกก.น.๓ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. ขออนุมัติปรับปรุงแผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าปริมังไส” กพน.๓ (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายโสมิต คงเปี่ยม)

รก.กก.น.๓ รักษาการแทน กก.กก.น.๓

เลขานุการ คณะกรรมการกำกับดูแล การไฟฟ้าปริมังไส
๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙

ที่ น.๓กก.ก.(พอ.) ๔๕ / ๒๕๕๙

เรียน อช.ป.บ., อช.บ.พ., อช.ว.บ., ผจก.กพฟ.ชั้น ๑-๓, กก.กก

อนุมัติตามเสนอ และดำเนินการต่อไป

(นายเชมรัน คาสตรปรีชา)

อช.น.๓

๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

ที่ น.๓ รน.(พ.) - ๔๔/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ "การไฟฟ้าไปรษณีย์"

ตามอนุมัติหลักการ ผวก.ลว. ๑๕ ส.ค.๒๕๕๘ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่อง "การไฟฟ้าไปรษณีย์" นั้น

เพื่อให้การกำหนดแนวทางการดำเนินการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ ของ กฟช.ชัยนาท บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย ผวก. จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล การ ไฟฟ้าไปรษณีย์ และคณะกรรมการด้านต่างๆ ดังนี้.-

๑. คณะกรรมการกำกับดูแลการไฟฟ้าไปรษณีย์

๑.๑ นายวิฑูรย์	วัชรขจร	ผวก.กฟช.ชน.	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒ นายเอกพล	พรหมอ่อน	รจก.(ท)	กรรมการ
๑.๓ น.ส.พิศมัย	ชาติเจริญ	รจก.(บ)	กรรมการ
๑.๔ นายสมนึก	กล้ารัมย์	ผวก.กฟส.วสจ.	กรรมการ
๑.๕ นายหาญ	พูลบุญ	ผวก.กฟส.สคบ.	กรรมการ
๑.๖ นายเสถียร	หิ่วงจร	ผวก.กฟส.หค.	กรรมการ
๑.๗ นายวิฑูรย์	เลื่อนเจริญ	ผวก.กฟส.มน.	กรรมการ
๑.๘ นายประคัลภ์	นาคศิลา	ผวก.,กฟย.นมม.	กรรมการ
๑.๙ นายมานะ	เป้าทอง	ผวก.กฟย.นชม.	กรรมการ
๑.๑๐ นายทองใบ	สิงห์พรหม	ผวก.กฟย.สพย.	กรรมการ
๑.๑๑ นางนันทพรหม	เพชรน้อย	ผชน.๕ (บ)	กรรมการ
๑.๑๒ นายพศวัต	มงคลหัตถ์	ผชน. ๘	กรรมการ
๑.๑๓ นายปัญญา	โพธิ์คาบ	นทน. ๘	กรรมการ
๑.๑๔ นายพงษ์ศักดิ์	น้อยแสง	ทผ.ปป.	กรรมการ
๑.๑๕ นายวีระศักดิ์	พานทอง	ทผ.กส.	กรรมการ
๑.๑๖ นายศุภราช	พานทอง	ทผ.มค.	กรรมการ
๑.๑๗ นายวิโรจน์	จันอินทร์	ทผ.บค.	กรรมการ
๑.๑๘ นางอังคณา	ธรรมถาวร	ทผ.บพ.	กรรมการ

ชื่อ ๑.๑๕/.....

- ๑.๑๕ นางสุคนธ์ ไปแก้ว หพ.บป. กรรมการ
 ๑.๒๐ นายสมชาย เพชรน้อย หพ.คส. กรรมการ
 ๑.๒๑ นายอารักษ์ อนุเคราะห์ หพ.๕(ท) กรรมการและเลขานุการ
 โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้-

๑. กำหนดนโยบายเพื่อให้การดำเนินงาน "การไฟฟ้าไปรษณีย์" ไปสู่แนวปฏิบัติ
 ๒. กำหนดแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบาย หวท.
 ๓. ติดตามประเมินผลและสร้างเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

๒. คณะทำงานด้านต่างๆ

๒.๑ มติที่ ๑. การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

- ๒.๑.๑ นางอังคณา ชรรณาวรรต หพ.บพ. ประธานคณะทำงาน
 ๒.๑.๒ นายอำนาจ มีเอี่ยม พทค.ระดับ ๖ คณะทำงาน
 ๒.๑.๓ น.ส.ธนาภรณ์ ทิพทรัพย์ พทค.ระดับ ๕ คณะทำงาน
 ๒.๑.๔ น.ส.วัชรวิทย์ สิงห์ทา ลพค. คณะทำงาน
 ๒.๑.๕ นางณภาพร ศรีมหาบุญ นพท.ระดับ ๗ คณะทำงานและเลขานุการ

๒.๒ มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ๒.๒.๑ นางสุคนธ์ ไปแก้ว หพ.บป. ประธานคณะทำงาน
 ๒.๒.๒ นายบัณฑิต เอี่ยมบาง หพ.คส. คณะทำงาน
 ๒.๒.๓ นายฤทธิรงค์ ตาเอี่ยม พทง.ระดับ ๗ คณะทำงาน
 ๒.๒.๔ นายยุทธการ ยังถิม พทง.ระดับ ๖ คณะทำงาน
 ๒.๒.๕ นางเกษณี บัวบุตร หพ.บพ. คณะทำงาน
 ๒.๒.๖ นายสิทธิชัย บัวบุตร พทค.ระดับ ๗ คณะทำงาน
 ๒.๒.๗ นายประเวศน์ กวางแก้ว หพ.มค. คณะทำงานและเลขานุการ

๒.๓ มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๒.๓.๑ นายวิโรจน์ จันอินทร์ หพ.บค. ประธานคณะทำงาน
 ๒.๓.๒ นายชาญ จันกรรต พทข.ระดับ ๗ คณะทำงาน
 ๒.๓.๓ นายสมชาย นาคพรต พทค.ระดับ ๗ คณะทำงาน
 ๒.๓.๔ นายอรรถพร อินทร์รัตน์ พทง.ระดับ ๖ คณะทำงาน
 ๒.๓.๕ นางเสาวนีย์ ศรีโมรา พทง.ระดับ ๔ คณะทำงาน
 ๒.๓.๖ นางมยุรี เหมือนบุญ นพค.ระดับ ๖ คณะทำงาน
 ๒.๓.๗ นายสันติ พุ่มจำปา พทง.ระดับ ๗ คณะทำงานและเลขานุการ

๒.๔ มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

๒.๔.๑ นายวีระศักดิ์	พานทอง	ทผ.กส.	ประธานคณะกรรมการ
๒.๔.๒ นายอาคม	ผ่องแผ้ว	ทผ.บค.	คณะกรรมการ
๒.๔.๓ นายบัณฑิต	เอี่ยมบาง	ทผ.คส.	คณะกรรมการ
๒.๔.๔ นายประเวศน์	กว้างแก้ว	ทผ.มค.	คณะกรรมการ
๒.๔.๕ นายมนัสชัย	เสือสกุล	ทผ.กส.	คณะกรรมการ
๒.๔.๖ นางเกษณี	บัวบุตร	ทผ.บท.	คณะกรรมการ
๒.๔.๗ นายพงษ์ศักดิ์	น้อยแสง	ทผ.ปบ.	คณะกรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้-

๑. กำหนดวิธีการหรือรูปแบบการดำเนินการสร้าง การไฟฟ้าโปร่งใสให้สอดคล้องกับ "มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส"
๒. สนับสนุนให้การไฟฟ้าในสังกัด ดำเนินการสร้างการไฟฟ้าโปร่งใสได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๓. รายงานผลการดำเนินการ หรือปัญหา อุปสรรค ให้คณะกรรมการกำกับดูแลการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ

๓. คณะกรรมการตรวจสอบประเมิน

๓.๑ นายธำรงค์	อนุตตรังกูร	พรน.๕ (ท)
๓.๒ นางนันทพรรณ	เพชรน้อย	พรน.๕ (บ)
๓.๓ นายทวิศ	มงคลหัตถ์	พรน.๔
๓.๔ นายปัญญา	โพธิ์คาบ	นทน.๔

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๕

(นายวิฑูรย์ วัชรจรรยา)

ผก.กฟง.จันทนา



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

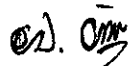
จาก คณะกรรมการการไฟฟ้าไปรษณีย์ โทรเลข ไปรษณีย์ไทย ถึง กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ น.3/ชน.(บท) /2559 วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559
เรื่อง ขออนุมัติเพิ่มคณะกรรมการเพิ่มเติม มติที่ 4
อ้างถึง คำสั่งที่ น.3 ชน.(พ)-44/2559 ลว. 5 มกราคม 2559

เรียน ผจก.ชัยนาท

ตามคำสั่งที่อ้างถึง เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ โทรเลข ไปรษณีย์ไทย นั้น คณะกรรมการฯ ได้มีการ
จัดประชุมเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559 ณ ห้องประชุมปรองดอง ชั้น 3 กฟจ.ชัยนาท และมีมติที่ประชุมให้
ดำเนินการตามรายละเอียด ดังนี้

1. ขออนุมัติเพิ่มเติมคณะกรรมการ มติที่ 4 การต่อต้านและปราบปรามการทุจริต จำนวน 1 คน
1.1 นายสุรพล บำรุงศรี พชง.6 คณะทำงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

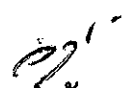

(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร)
เลขาฯ/คณะกรรมการ

ที่ น.3 ชน.(บท.) ๔๔๖/2559

เรียน รกจ.(ท),(บ),ผชน.9(ท),(บ),ผชน.8,นทท.8

ทผ.กฟจ.ชน.ทุกแผนก,ผจก.กฟส.กฟย.ในสังกัด

อนุมัติตามเสนอและดำเนินการต่อไป


(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)
ผจก.กฟจ.ชัยนาท

ประจำจังหวัด
เบอร์ดาวเทียม 14206

SCAN

เมทินี

กพ.น.3

แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าปรงใส"

แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าปรงใส"																
ที่	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ		
		ต.ค.-58	พ.ย.-58	ธ.ค.-58	ม.ค.-59	ก.พ.-59	มี.ค.-59	เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59		พ.ย.-59	ธ.ค.-59
1	แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล/ตรวจสอบประเมิน "การไฟฟ้าปรงใส" และคณะทำงาน	↔	↔													อ.ช.น.3
2	ประกาศเจตนารมณ์ "การไฟฟ้าปรงใส" ทุก กพฟ.	↔	↔	↔	↔											กพฟ.น.3/กพฟ.1-3
3	คณะกรรมการกำกับดูแลสร้างรูปแบบ/วิธีดำเนินการ "การไฟฟ้าปรงใส"	↔	↔	↔	↔	↔	↔									คณะกรรมการกพฟ.
4	จัดพิธีเปิด/ประชุมชี้แจงแนวทางดำเนินการ "การไฟฟ้าปรงใส" ให้ กพฟ.1-3 นำไปปฏิบัติ					↔	↔									กพฟ.1-3
5	กพฟ.1-3 นำแนวทาง "การไฟฟ้าปรงใส" ไปปฏิบัติ					↔	↔									กพฟ.1-3
6	คณะกรรมการตรวจสอบประเมิน "การไฟฟ้าปรงใส" กพฟ.1-3และสรุปผลการตรวจสอบประเมิน แจ้งให้ กพฟ.ดำเนินการแก้ไข							↔	↔	↔						คณะกรรมการกพฟ. ตรวจสอบประเมิน
7	นำผลการตรวจสอบประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินการ "การไฟฟ้าปรงใส" ในภาพรวมของ กพฟ.3									↔	↔					คณะกรรมการกพฟ.
8	ขยายผลแนวทางการดำเนินการ "การไฟฟ้าปรงใส" ให้ กพฟ.นำไปปฏิบัติ												↔	↔		คณะกรรมการกพฟ. /กพฟ.
9	สัมมนาคณะกรรมการฯ และผู้เกี่ยวข้องเพื่อสรุปผลการดำเนินการและกำหนดแนวทางการดำเนินการ "การไฟฟ้าปรงใส" ในต่อไป													↔	↔	คณะกรรมการกพฟ. /กพฟ.

←→ แผนดำเนินการ
←---> ดำเนินการแล้ว



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ผชน.9(ท)

เลขที่ น.3/ทน.(บท) /2559

เรื่อง ขออนุมัติแผน

อ้างอิง

ถึง ผจก.ชัยนาท

วันที่ 8 มกราคม 2559

เรียน ผจก.ชัยนาท

ตามคำสั่ง (ท) ที่ 38/2559 ลง.30 ธ.ค.2559,ที่ 44/2559 ลง.4 ม.ค.2559 ให้กระผมเป็นเลขา
คณะทำงาน QA for SLA และ การดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟจ.ชัยนาท นั้นเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตาม
เป้าหมายที่กำหนด จึงขออนุมัติจัดทำแผนดำเนินการดังนี้

- 1.แผนงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(QA for SLA)
- 2.แผนการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ของ กฟจ.ชัยนาท

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติแผนให้ต่อไปด้วย

๑๑. ๐๑

(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร)

เลขา/คณะกรรมการ

อนุมัติตามแผน

(นายวิฑูรย์ วัชรจร)

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

แผนงานการดำเนินงานปรับปรุงโครงสร้างของ กฟช. ยานาพ ประจำปี ๒๕๕๕

ที่	รายละเอียด	ไตรมาส ๑				ไตรมาส ๒				ไตรมาส ๓				ไตรมาส ๔				ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.					
		↔																นาง ก. ๒๕๕
๑	แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน "ไฟฟ้าโปร่งใส"	↔																นาง ก. ๒๕๕
๒	คณะกรรมการและคณะทำงาน กำกับดูแลสร้างรูปแบบ/วิธีดำเนินการ																	นาง ก. ๒๕๕
	"การไฟฟ้าโปร่งใส"		⊕															นาง ก. ๒๕๕
๓	ประชุมชี้แจงแนวทางดำเนินการ "ไฟฟ้าโปร่งใส" ให้คณะทำงานนำไป			↔														นาง ก. ๒๕๕
	ปฏิบัติ			↔														นาง ก. ๒๕๕
๔	คณะทำงานฯ นำแนวทางไปปฏิบัติ			↔														นาง ก. ๒๕๕
๕	คณะกรรมการตรวจสอบประเมิน "ไฟฟ้าโปร่งใส" ตรวจสอบประสิทธิภาพ			↔														นาง ก. ๒๕๕
	การตรวจสอบประเมิน แจ้ง ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข			↔														นาง ก. ๒๕๕
๖	วิเคราะห์ผลการตรวจสอบประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทาง			↔														นาง ก. ๒๕๕
	ดำเนินการในภาพรวมของ กฟผ. ชัยนาท																	นาง ก. ๒๕๕
									</									



บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ(MOU)

เรื่อง “การไฟฟ้าปรั้งใส บริการดี มีคุณธรรม ต่อด้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ. ไม้โกง”
ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้น เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการประกาศเจตนารมย์ “การไฟฟ้าปรั้งใส บริการดี มีคุณธรรม ต่อด้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ. ไม้โกง” ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ตามนโยบายการบริหารและการพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของ ผู้ว่าการ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน กลยุทธ์ Excellence in Governance มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากทุจริต คอรัปชั่น มีมาตรฐาน ทางจรรยาบรรณในวิชาชีพ ตามวัฒนธรรมองค์กรที่ว่า “บริการดี มีคุณธรรม” เพื่อสร้างต้นแบบการไฟฟ้าปรั้งใส และมีการขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม มีกรอบการดำเนินแนวทาง ที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นโยบายของรัฐบาล และแนวทางการป้องกัน และต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น เพื่อให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่นทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้งประสานความร่วมมือในการตรวจสอบการดำเนินงาน ป้องกันการทุจริต อันจะส่งผลต่อการลดปัญหาการทุจริตของประเทศให้น้อยลง และเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ และประชาชน จึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อส่งเสริมผลักดันและประสานความร่วมมือในการร่วมดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล และแนวทางการดำเนินการต่างๆ เพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติฯ นโยบายของรัฐบาล และแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ เพื่อร่วมกันสังเกตการณ์ การตรวจสอบการปฏิบัติราชการและการขับเคลื่อนการดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

๑.๓ เพื่อส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกของบุคลากรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนให้ตระหนักถึงคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง เที่ยงตรง

๑.๔ เพื่อส่งเสริมให้การบริการลูกค้ามีมาตรฐานการทำงานที่ดีด้วยความสะดวกเป็นธรรม ตรวจสอบได้และขจัดปัญหาข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

ข้อ ๒. กรอบและแนวทางการดำเนินการ

หน่วยงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓(ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ยินดีและตกลงดำเนินการร่วมกันภายใต้กรอบ/แนวทางดำเนินงานใน ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ปลูกจิตสำนึกบุคลากร/เจ้าหน้าที่

๒.๑.๑ ร่วมกันปลูกจิตสำนึกของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ โดยการมอบนโยบาย กำหนดแผนงาน/โครงการที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และผลักดันการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสร้างความตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรม/ร่วมจัดกิจกรรมรณรงค์ “การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. ไม่โกง” ตลอดจนการดำรงชีวิตและการทำงานบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๒.๑.๒ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สร้างความร่วมมือผ่านการจัดกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างจิตสำนึก ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติราชการ/การทำงาน และการป้องกัน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๒.๒ ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

๒.๒.๑ ส่งเสริม สนับสนุนและร่วมกันป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เปิดเผย โปร่งใส ป้องกันการสมยอมเสนอราคา ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเสนอราคาและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ราชการตามหลักการของกฎหมายว่าด้วยการพัสดุและกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ อย่างแท้จริง มีประสิทธิภาพ

๒.๒.๒ สนับสนุนการดำเนินการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pack) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

๒.๒.๓ ส่งเสริม/สนับสนุนการนำมาตรการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อสร้างระบบการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และลดความเสี่ยงของการเกิดคอร์รัปชัน รวมถึงประเมินผลงานที่เน้นผลสัมฤทธิ์การให้บริการประชาชน

๒.๒.๔ สร้างกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และกฎหมายอื่นๆ ที่ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๓ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

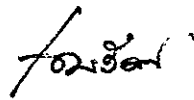
๒.๓.๑ ส่งเสริม สนับสนุนให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน

๒.๓.๒ ส่งเสริม และร่วมกันสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันวิชาการ เพื่อเป็นแนวร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ข้อ ๓. การลงนามความร่วมมือ

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม ประสานความร่วมมือ และร่วมกันผลักดันการดำเนินงาน “การไฟฟ้าไปรษณีย์ โทรคมนาคม โทรคมนาคม โทรคมนาคม โทรคมนาคม โทรคมนาคม” ทั้งนี้ สามารถร่วมกันพิจารณาปรับปรุง ทบทวน และแก้ไขได้กรณีที่สถานการณ์ นโยบาย และกรอบแนวทางการปฏิบัติมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และเพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ หน่วยงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓(ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จึงลงนามร่วมกันไว้เป็นหลักฐาน

ลงนามร่วมกัน ณ วันที่ ๕ เดือน พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๘



(นายเชมรัตน์ ศาสตร์ปรีชา)

ผู้อำนวยการ

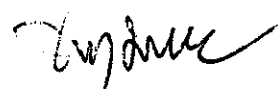
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓ (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี



(นายชีวิน พัฒนคุหา)

ผู้อำนวยการ

ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา



(นายพนา มาลีหอม)

ผู้อำนวยการ

ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า



(นายสงกรานต์ ชุตินธิระกุล)

ผู้อำนวยการ

ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ



(นายอนุชาต วิรุทธิต)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

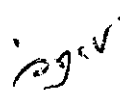
จังหวัดนครสวรรค์



(นายอนุสรณ์ บุญเลิศ)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

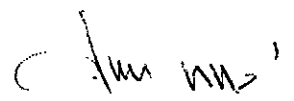
จังหวัดลพบุรี



(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

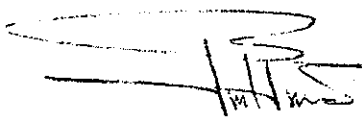
จังหวัดชัยนาท



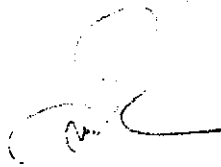
(นายวิทยา ธรรมจारी)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

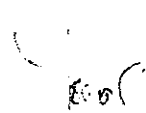
จังหวัดอุทัยธานี



(นายสงคราม โสภพงษ์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดสิงห์บุรี



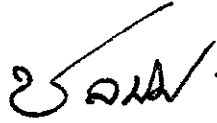
(นายนาวิน อินทร์ปัญญา)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดเพชรบูรณ์



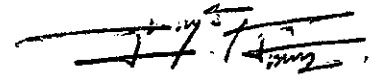
(นายไชยเดช กลีวัฒน์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพัฒนานิคม



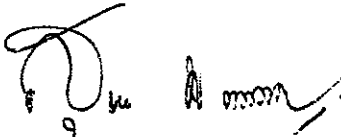
(นายสมศักดิ์ จิตตรีพรต)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอหล่มสัก



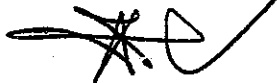
(นายชลทิศ สุขหอม)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอโคกสำโรง



(นายศุภฤกษ์ โชติวรรณ)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอหนองไผ่



(นายสุมล พุ่มม่วง)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอลาดยาว



(นายบุญเลิศ โตทวี)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอดาคลี

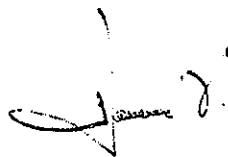


(นายสมบัติ รัตนา)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอชัยบาดาล



(นายโสมิต คงเปี่ยม)

รองผู้อำนวยการกอง รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองอำนาจการ



(นายสุวิทย์ เรวก)
ผู้อำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการ
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
ประจำจังหวัดอุทัยธานี
สักขีพยาน



(นายเอกชัย คักดีทัศน)
รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค ๑
สักขีพยาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)
เรื่อง “การไฟฟ้าป้อนไฟ บริการดี มีคุณธรรม ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ.ไม่โกง”
ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้น เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการประกาศเจตนารมณ์ “การไฟฟ้าป้อนไฟ บริการดี มีคุณธรรม ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ. ไม่โกง” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ตามนโยบายการบริหารและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ว่าราชการยศาสตร์ที่ ๔ Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน กลยุทธ์ Excellence in Governance มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากทุจริต คอร์รัปชัน มีมาตรฐาน ทางจรรยาบรรณในวิชาชีพ ตามวัฒนธรรมองค์กรที่ว่า “บริการดี มีคุณธรรม” เพื่อสร้างต้นแบบการไฟฟ้าป้อนไฟ และมีการขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม มีกรอบการดำเนินแนวทางที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน แนวทางเดียวกันทั้งองค์กร และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นโยบายของรัฐบาล และแนวทางการป้องกัน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้งประสานความร่วมมือในการตรวจสอบการดำเนินงานป้องกันการทุจริต อันส่งผลต่อการลดปัญหาการทุจริตของประเทศให้น้อยลง และเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ และประชาชน จึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อส่งเสริมผลักดัน และประสานความร่วมมือในการร่วมดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล และแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติฯ นโยบายของรัฐบาล และแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ เพื่อร่วมกันสังเกตการณ์ การตรวจสอบการปฏิบัติราชการและการขับเคลื่อนการดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑.๓ เพื่อส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกของบุคลากรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนให้ตระหนักถึงคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง เทียบตรง

/ข้อ ๑.๔ เพื่อส่งเสริม.....

๑.๔ เพื่อส่งเสริมให้การบริการลูกค้ามีมาตรฐานการทำงานที่ดีด้วยความสะดวกเป็นธรรม ตรวจสอบได้และขจัดปัญหาข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

ข้อ ๒. กรอบและแนวทางการดำเนินการ

หน่วยงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ยินดีและตกลงดำเนินการร่วมกัน ภายใต้กรอบ/แนวทางดำเนินงานใน ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ปลุกจิตสำนึกบุคลากร/เจ้าหน้าที่

๒.๑.๑ ร่วมกันปลุกจิตสำนึกของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ โดยการมอบนโยบายกำหนด แผนงาน/โครงการที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงการป้องกันและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และผลักดัน การดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสร้างความตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากการ ทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรม/ร่วมจัดกิจกรรมรณรงค์ “ การไฟฟ้าโปรงใส บริการดี มีคุณธรรม ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ. ไม่โกง ” ตลอดจนการดำรงชีวิตและ การทำงานบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๒.๑.๒ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้การป้องกันและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันสร้าง ความร่วมมือผ่านการจัดกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้าง จิตสำนึก ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติราชการ/การทำงาน และการป้องกัน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๒.๒ ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

๒.๒.๑ ส่งเสริม สนับสนุนและร่วมป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เปิดเผย โปร่งใส ป้องกันการสมยอมเสนอราคา ไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเสนอราคาและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ราชการตาม หลักการของกฎหมายว่าด้วยพัสดุและกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคา ต่อหน่วยงานของรัฐ อย่างแท้จริงมีประสิทธิภาพ

๒.๒.๒ สนับสนุนการดำเนินการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pack) ระหว่าง รัฐและภาคเอกชน

๒.๒.๓ ส่งเสริม/สนับสนุนการนำมาตรฐานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (ServiceLevel Agreement : SLA) เพื่อสร้างระบบการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และลดความเสี่ยง ของการเกิดคอร์รัปชัน รวมถึงประเมินผลงานที่เน้นผลสัมฤทธิ์การให้บริการประชาชน

๒.๒.๔ สร้างกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกฎหมายอื่นๆที่ส่งเสริมการป้องกันและการ ปราบปรามการทุจริต

๒.๓ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

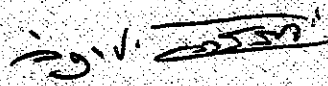
๒.๓.๑ ส่งเสริม สนับสนุนให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน

๒.๓.๒ ส่งเสริม และร่วมกันสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันวิชาการ เพื่อเป็นแนวร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ข้อ ๓ การลงนามความร่วมมือ

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อส่งเสริม ประสานความร่วมมือ และร่วมกันผลักดันการดำเนินงาน “การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ.ไม่โกง” ทั้งนี้ สามารถร่วมกันพิจารณาปรับปรุง ทบทวน และแก้ไขได้กรณีที่สถานการณ์ นโยบาย และกรอบแนวทางการปฏิบัติมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และเพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ และความมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ หน่วยงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท จึงลงนามร่วมกันไว้เป็นหลักฐาน

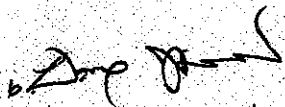
ลงนามร่วมกัน ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๘



(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)

ผู้จัดการ

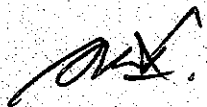
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท



(นายเอกพล พรหมอ่อน)

รองผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท



(นายเสถียร พึ่งขจร)

ผู้จัดการ

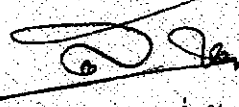
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหันคา



(น.ส.พิศมัย ชาดเจริญ)

รองผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท



(นายสมนึก กล่ำรักษ์)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอวัดสิงห์

(นายวิฑูรย์ เกื้อนเจริญ)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโนนรมย์



(นายมานะ เป้าทอง)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสวขาย่อยอำเภอเนินขาม

(นายหาญ พูลบุญ)

ผู้จัดการ

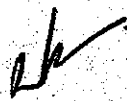
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสรรคบุรี



(นายทองใบ สิงห์พรหม)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสวขาย่อยอำเภอสรรพยา



(นายประคัลภ์ นาคศิลา)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสวขาย่อยอำเภอหนองมะโมง



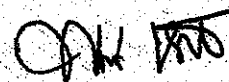
(นายพิชิต มงคลหัตถี)

ผู้ชำนาญการ ระดับ ๘



(นายปัญญา โพธิ์ดาษ)

นักเทคนิค ระดับ ๘



(นายพงษ์ศักดิ์ น้อยแสง)

หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา



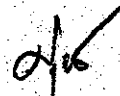
(นายวิโรจน์ จันอินทร์)

หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า



(นายสมชาย เพชรน้อย)

หัวหน้าแผนกคลังพัสดุหลัก



(นายสุกราช พานทอง)

หัวหน้าแผนกมิเตอร์



(นายวีระศักดิ์ พานทอง)

หัวหน้าแผนกก่อสร้าง



(นางอังคณา ธรรมถาวร)

หัวหน้าแผนกบริหารงานทั่วไป



(นางสุคนธิ โปแก้ว)

หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล

ซื้อขายไฟฟ้าโปร่งใส ผ่านเกณฑ์การประเมิน

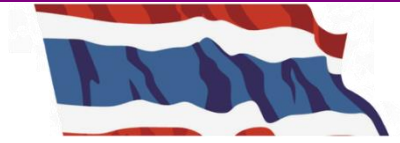


การไฟฟ้าโปร่งใส Integrity & Transparency Office

บริการดี มีคุณธรรม
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต
คุณภาพมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส



กฟฟ.โปรงใส
บริการดี มีคุณธรรม



คู่มือ

13 กระบวนการ โปรงใส บริการดี

กรณีพบเห็นการทุจริต หรือถูกเรียกรับผลประโยชน์ โปรดแจ้ง

นายเขมรัตน์ ศาสตร์ปรีชา

ผู้อำนวยการเขต 3 ภาคเหนือ จังหวัดลพบุรี

โทร 081 718 2983

หากได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือไม่เท่าเทียม โปรดแจ้ง

นายวิฑูรย์ วัชรขจร

ผู้จัดการ

โทร 081 379 1758

การบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ โปรดแจ้ง

นายเอกพล พรหมอ่อน

รองผู้จัดการ เทคนิค

โทร 081 989 3372

นางสาวพิศมัย ขาดเจริญ

รองผู้จัดการ บริหาร

โทร 081 727 0678



กฟผ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย

1. สถานที่ขอใช้ไฟฟ้าต้องมีระบบจำหน่ายแรงต่ำของการไฟฟ้าพาดผ่าน
2. มีบ้านเลขที่ และมีสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอใช้ไฟฟ้ามาแสดง
3. ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านพร้อมติดตั้งสายประธาน(สายเมน) มายังเสาไฟฟ้าที่จะติดตั้งมิเตอร์ให้เสร็จเรียบร้อย (เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด)

หลักฐานประกอบการคำร้อง

1. แสดงสิทธิในสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า
2. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
3. ทะเบียนบ้านที่จะขอใช้ไฟฟ้า
4. ในกรณีที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดินสาย และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารเองถ้ามีจำนวนดวงโคมเต้ารับ และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งไว้แล้ว โดยติดตั้งใหม่รวมกันเกินกว่า 20 จุด (หนึ่งจุดเท่ากับดวงโคม 1 ชุด หรือเต้ารับ 1 ชุด) หรือใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 5 กิโลวัตต์ จะต้องส่งแผนผังการเดินสาย และติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าขนาดมาตราส่วนไม่เกิน 1:100 จำนวน 2 ชุด เพื่อใช้ประกอบในการตรวจสอบแผนผังการเดินสายนี้ผู้ขอใช้ไฟจะจ้างการไฟฟ้าฯ จัดทำก็ได้
5. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำหลักฐานสำเนาตามข้อ 1-3 ของผู้มอบอำนาจมาแสดง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับคำร้อง/รับชำระเงิน (เมื่อคุณสมบัตการขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วน)
2. ตรวจสอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐานแจ้งผลภายใน 1 วันทำการ
3. ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการนับจากวันที่ตรวจสอบมาตรฐานผ่านแล้ว (ในกรณีที่ชำระเงินหลังการตรวจสอบมาตรฐาน จะทำการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ชำระเงิน)
4. ค่าใช้จ่ายการไฟฟ้าจะออกใบเสร็จรับเงินจากระบบเท่านั้น

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟฟ.โปรงใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์

ถ้าผู้ใช้ไฟติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่เดิมให้แจ้งการไฟฟ้าฯ มาตรวจสอบเพื่อเพิ่มขนาดมิเตอร์

ผู้ใช้ไฟต้องเดินสายพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน หรือเพิ่มขนาดสายประธาน (สายเมน) และขนาดเซอร์กิตเบรกเกอร์ ให้ถูกต้องตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด

หลักฐานประกอบการร้อง

1. แสดงสิทธิในสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า
2. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
3. แสดงทะเบียนบ้านที่ท่านมีชื่ออยู่ และทะเบียนบ้านที่ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์
4. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำหลักฐานตามข้อ 1-3 ของผู้มอบอำนาจมาแสดง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับคำร้อง/รับชำระเงิน (เมื่อคุณสมบัตการขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วน)
2. ตรวจสอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐานแจ้งผลภายใน 1 วันทำการ
3. ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการ นับจากวันที่ตรวจสอบมาตรฐานผ่านแล้ว (ในกรณีที่ชำระเงินหลังการตรวจสอบมาตรฐาน จะทำการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ชำระเงิน)

ขนาดของตัวนำสายประธาน(สายเมน) เซฟตีลวิทซ์ เซอร์กิตเบรกเกอร์

ขนาดมิเตอร์/แอมป์	ขนาดสายเมนทองแดง (ตร.มม.)	เซฟตีลวิทซ์ หรือ โหลดเบรกเซอร์วิทซ์		ขนาดเซอร์กิต เบรกเกอร์	สายกราวด์ทองแดง (ตร.มม.)
		ขนาดสวิทซ์ต่ำสุด/ แอมป์	ขนาดฟิวส์สูงสุด/แอมป์	ขนาดปรับตั้ง สูงสุด/แอมป์	
5(15)	10	30	15	15-16	10
15(45)	16	60	40-50	40-50	10
30(100)	35	100	100	100	10

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟฟ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอขยายเขตแรงต่ำ

ในกรณีสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าอยู่ห่างจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ. ท่านจะต้องขอขยายเขตปักเสาพาดสายไฟฟ้าไปตามทางสาธารณะประโยชน์จนถึงสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมิเตอร์ใช้ไฟ โดยการไฟฟ้าเป็นผู้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ และดำเนินการก่อสร้าง

หลักฐานประกอบการร้อง

1. แสดงสิทธิในสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า
2. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
3. ทะเบียนบ้านที่มีชื่อ หรือทะเบียนบ้านที่จะขอใช้ไฟฟ้า
4. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำหลักฐานสำเนาตามข้อ 1-3 ของผู้มอบอำนาจมาแสดง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย

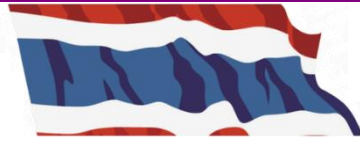
มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. **กรณีที่ 1** ขอขยายเขตระยะทางไม่เกิน 200 เมตร (ระบบ 1 เฟส 2 สาย) ท่านสามารถชำระเงินได้ในวันที่ยื่นคำร้องด้วยการบริการแบบ One Touch Service (คิดค่าใช้จ่ายแบบ Package)
 - 1.1 รับคำร้อง/รับชำระเงิน (เมื่อคุณสมบัติการขอขยายเขตครบถ้วน)
 - 1.2 ดำเนินการสำรวจ ขออนุมัติผู้จัดการ ภายใน 4 วันทำการ
 - 1.3 ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จภายใน 10 วันทำการ
2. **กรณีที่ 2** ขอขยายเขตระยะทางเกินกว่า 200 เมตร หรือขอขยายเขตระบบ 3 เฟส 4 สาย การไฟฟ้าจะรับคำร้อง และนัดหมายเพื่อดำเนินการสำรวจสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า โดยจะแจ้งค่าใช้จ่ายให้ท่านชำระเงินในภายหลัง
 - 2.1 กรณีขยายเขตระยะทางไม่เกิน 250 เมตร รวมระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน 15 วันทำการ
 - 2.2 กรณีขยายเขตระยะทางเกิน 250 เมตร แต่ไม่เกิน 1,000 เมตร รวมระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน 30 วันทำการ

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟฟ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอขยายเขตเฉพาะราย(กฟภ.ดำเนินการ)

กรณีให้การไฟฟ้าดำเนินการ การไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าสำรวจออกแบบจำนวนเงิน 5,000 บาทในวันที่ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้อง และหากผู้ขอใช้ไฟชำระค่าขยายเขตภายในกำหนดยื่นราคา การไฟฟ้าฯ จะนำเงินค่าสำรวจ ออกแบบ จำนวน 5,350 บาท (รวมภาษี 7%) มาหักออกจากค่าใช้จ่ายงานขยายเขต

หลักฐานประกอบการร้อง

1. แสดงสิทธิในสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า
2. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
3. ทะเบียนบ้านที่มีชื่อ หรือทะเบียนบ้านที่จะขอใช้ไฟฟ้า
4. กรณีเป็นนิติบุคคล ใช้หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน)
5. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำหลักฐานสำเนาตามข้อ 1-4 ของผู้มอบอำนาจมาแสดง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย

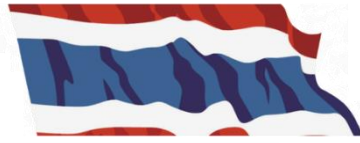
มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับคำร้อง/รับชำระเงินค่าสำรวจออกแบบ (เมื่อคุณสมบัตการขอขยายเขตครบถ้วน)
 2. นัดหมายดำเนินการสำรวจ แจ้งค่าใช้จ่ายภายใน 3 วันทำการ
 3. รับชำระเงินค่าขยายเขต
 4. ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จไม่เกิน 25 วันทำการ
 5. ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างภายใน - ภายนอก 2 วันทำการ
 6. ติดตั้งมิเตอร์ พร้อมจ่ายกระแสไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ
 7. ค่าใช้จ่ายการไฟฟ้าจะออกใบเสร็จรับเงินจากระบบเท่านั้น
- * กรณีขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
- * กรณีขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟฟ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอขยายเขตเฉพาะราย(ดำเนินการเอง)

กรณีผู้ขอใช้ไฟดำเนินการจัดหาวัสดุ และก่อสร้างเอง การไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าตรวจสอบแบบจำนวนเงิน 5,350 บาท (รวมภาษี 7%) ในวันที่ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้อง

หลักฐานประกอบคำร้อง

1. แสดงสิทธิในสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า
2. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
3. ทะเบียนบ้านที่มีชื่อ หรือทะเบียนบ้านที่จะขอใช้ไฟฟ้า
4. กรณีเป็นนิติบุคคลใช้หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน)
5. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำหลักฐานสำเนาตามข้อ 1-4 ของผู้มอบอำนาจมาแสดง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย
6. ผัง Single Line Diagram รายละเอียด Load , แผนผัง Lay Out Plan ที่ตั้งสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า และแบบการก่อสร้างแสดงการปักเสาพาดสาย การติดตั้งหม้อแปลง อุปกรณ์ประกอบห้วเสา และอุปกรณ์ประกอบต่างๆ
7. สเปคอุปกรณ์ต่างๆ ที่ผู้ใช้ไฟจัดหา เช่น ลูกถ้วย, สายไฟฟ้า, ล่อฟ้า, ดรอพเอาท์ฟิวส์, เสา, หม้อแปลง, คอน, และอุปกรณ์อื่นๆ
8. หนังสือรับรองของวิศวกรไฟฟ้าผู้ออกแบบ และควบคุมงานก่อสร้าง
9. หนังสือรับรองของวิศวกรโยธาผู้ออกแบบ และควบคุมงานก่อสร้าง
10. สำเนาบัตรประจำตัววิศวกร และสำเนาใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรม

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับคำร้อง/รับชำระเงินค่าตรวจสอบแบบ (เมื่อคุณสมบัติการขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วน)
2. นัดหมายดำเนินการสำรวจ แจ้งค่าใช้จ่ายภายใน 5 วันทำการ
3. รับชำระเงินค่าขยายเขต
4. ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จไม่เกิน 25 วันทำการ
5. ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างภายใน - ภายนอก 2 วันทำการ
6. ติดตั้งมิเตอร์ พร้อมจ่ายกระแสไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ
7. ค่าใช้จ่ายการไฟฟ้าจะออกใบเสร็จรับเงินจากระบบเท่านั้น

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟฟ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอเปรียบเทียบมิเตอร์

หากท่านมีข้อสงสัยความผิดปกติในการวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าของมิเตอร์ ท่านสามารถยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบโดยการเปรียบเทียบมิเตอร์ได้ที่ แผนกบริการลูกค้า

หลักฐานประกอบการร้อง

1. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
 2. ทะเบียนบ้าน
 3. ใบเสร็จค่าไฟฟ้าเดือนใดก็ได้
 4. กรณีเป็นนิติบุคคลใช้หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน)
- หมายเหตุ ในวันที่ติดตั้ง/ถอดมิเตอร์เปรียบเทียบ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้แทนอยู่ร่วมกับพนักงานเพื่อตรวจสอบหน่วยหน้ามิเตอร์ขณะติดตั้ง/ถอดมิเตอร์พร้อมลงลายมือชื่อในเอกสารเปรียบเทียบมิเตอร์

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับคำร้อง (เมื่อคุณสมบัตการขอเปรียบเทียบมิเตอร์ครบถ้วน)
2. รับชำระเงินค่าเปรียบเทียบมิเตอร์
3. โทษนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบไม่เกิน 1 วันทำการ หลังจากชำระเงิน
4. ติดตั้ง/ถอดมิเตอร์เปรียบเทียบตามวันนัดหมาย
5. หากผลการเปรียบเทียบปรากฏว่ามีเตอร์ผิดปกติ การไฟฟ้าจะคืนเงินค่าธรรมเนียมให้ภายใน 7 วัน และจะสับเปลี่ยนมิเตอร์ให้ พร้อมปรับปรุงค่าไฟฟ้าส่วนที่คลาดเคลื่อนจากจำนวนที่ถูกต้องให้กับค่าไฟฟ้าในเดือนถัดไป

การวัดผลการเปรียบเทียบ

หากผลการทดสอบเปรียบเทียบมิเตอร์คลาดเคลื่อนไม่เกิน +/- 2.5% ถือว่าปกติ

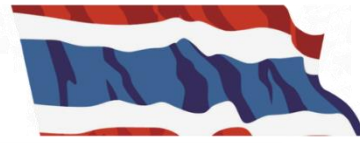
ค่าธรรมเนียมการขอเปรียบเทียบมิเตอร์

ขนาดมิเตอร์	ค่าธรรมเนียม (บาท)
มิเตอร์แรงต่ำ ชนิด 1 เฟส	107.00
มิเตอร์แรงต่ำ ชนิด 3 เฟส	321.00
มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำทุกขนาด	535.00
มิเตอร์ประกอบ CT,VT ทุกขนาด	2,140.00

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟผ.โปรงใส
บริการดี มีคุณธรรม



การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด

เมื่อมิเตอร์ชำรุดท่านสามารถติดต่อแจ้งเรื่องได้ที่ แผนกมิเตอร์
มิเตอร์ชำรุดมี 2 กรณี คือ

1. ชำรุดจากธรรมชาติ เช่น น้ำเข้าในมิเตอร์, มดเข้าในมิเตอร์, มิเตอร์ไม่หมุนขณะ
ใช้ไฟ, มิเตอร์หมุนขณะไม่ใช้ไฟ, มิเตอร์หมุนติดขัด, จอมิเตอร์ไม่แสดงค่า เป็นต้น
2. ชำรุดจากการใช้งานของผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น ขดลวดมิเตอร์ไหม้จากการใช้กระแสเกิน
พิกัด, แก๊สติดแปลงมิเตอร์, ฝาครอบมิเตอร์แตก, มิเตอร์ช็อตไหม้จากผู้ที่ใช้ไฟเป็น
ผู้กระทำ เป็นต้น

การแจ้งเรื่อง

1. แสดงสิทธิในสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือนำใบเสร็จค่าไฟฟ้ามาแสดง
2. กรณีชำรุดจากธรรมชาติไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น
3. กรณีชำรุดจากการใช้งานของผู้ใช้ไฟต้องชำระค่ามิเตอร์ชำรุด/หรืออุปกรณ์
ประกอบมิเตอร์ที่ชำรุด
4. กรณีที่การไฟฟ้าดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์ให้ก่อนการชำระเงินค่ามิเตอร์ชำรุด
การไฟฟ้าจะแจ้งค่าใช้จ่ายให้ทราบ โดยให้ท่านติดต่อขอชำระเงินค่ามิเตอร์ชำรุดได้ที่ เคาท์
เตอร์รับชำระค่าไฟฟ้า

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับเรื่องแจ้งจากผู้ใช้ไฟฟ้า
2. รับชำระค่ามิเตอร์ชำรุด
3. สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุดภายใน 3 วัน หลังจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน
4. การไฟฟ้าจะแจ้งผลการสับเปลี่ยนมิเตอร์ และแสดงหน่วยตัดตอนในมิเตอร์ชำรุด
ตามแบบฟอร์มให้ท่านรับทราบ

ค่ามิเตอร์ชำรุด

ขนาดมิเตอร์	ราคา (บาท)
5(15) แอมป์ 1 เฟส	666.00
15(45) แอมป์ 1 เฟส	710.00
30(100) แอมป์ 1 เฟส	1,523.00
15(45) แอมป์ 3 เฟส	2,049.00
30(100) แอมป์ 3 เฟส	2,414.00

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกมิเตอร์ 0-5642-0267



กฟฟ.โปรงใส
บริการดี มีคุณธรรม



ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด-ละเมิด)

การไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าไฟฟ้าโดยการปรับปรุงค่าไฟฟ้าในกรณีที่มิเตอร์ชำรุดแต่มีการใช้ไฟฟ้าปกติ หรือกรณีมีการละเมิดการใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. การไฟฟ้าฯ จะตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติ
2. หากตรวจสอบพบ การไฟฟ้าฯ จะชี้แจงรายละเอียดข้อมูลที่ตรวจสอบพบให้ผู้ที่ใช้ไฟรับทราบ
3. การไฟฟ้าฯ จะทำการปรับปรุงค่าไฟฟ้าที่ใช้ไปจากสถิติการใช้ไฟฟ้า ดังนี้
 - 3.1 พิจารณาจากสถิติค่าไฟฟ้าที่ลดลงไป
 - 3.2 ใช้ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าหลังจากที่แก้ไขให้ถูกต้อง หรือสับเปลี่ยนมิเตอร์แล้ว
 - 3.3 พิจารณาจากสถิติการใช้ไฟฟ้าก่อนผิดปกติ 3-6 เดือน
4. การไฟฟ้าฯ จะส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้ามาชำระค่าไฟฟ้าที่ปรับปรุง และหากไม่มาชำระจะส่งใบแจ้งเตือนครั้งที่ 2 หากท่านไม่มาชำระ การไฟฟ้าฯ จะพิจารณางดจ่ายไฟต่อไป

ผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการดังนี้

1. เมื่อได้รับหนังสือแจ้งจากการไฟฟ้าฯ ให้นำเป็นหลักฐานมาชำระเงินได้ที่เคาท์เตอร์รับชำระค่าไฟฟ้า
2. หากมีข้อสงสัยประการใดโปรดติดต่อพบพนักงานเจ้าหน้าที่ปรับปรุงค่าไฟฟ้า หรือ โทร. 0-5642-1499

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบัญชี และประมวลผล หรือ โทร. 0-5642-1499



กฟฟ.โปรงใส
บริการดี มีคุณธรรม



การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย)

กรณีที่ถูกลงงดจ่ายไฟฟ้าให้ติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ได้ที่ แผนกบัญชี และประมวลผล (เกณฑ์เตอร์รับชำระค่าไฟฟ้า)

ผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างค้างทั้งหมด และค่าต่อกลับมิเตอร์ที่เกณฑ์เตอร์รับชำระค่าไฟฟ้า
2. หากถูกลงงดจ่ายไฟฟ้าเกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน ให้ชำระเงินประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่ และทำเรื่องขอคืนเงินประกันที่คงเหลือจากการหักค่าไฟฟ้าค้างแล้ว
3. หากถูกลงงดจ่ายไฟฟ้าเกิน 90 วัน ให้ยื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ และทำเรื่องขอคืนเงินประกันที่คงเหลือจากการหักค่าไฟฟ้าค้างแล้ว

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. การไฟฟ้าจะต่อกลับมิเตอร์ให้หลังจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน ดังนี้
 - กรณีถูกลงงดจ่ายไฟฟ้าไม่เกิน 7 วัน ต่อกลับมิเตอร์ไม่เกิน 20.00 น. ภายในวันชำระเงิน
 - กรณีถูกลงงดจ่ายไฟฟ้าเกิน 7 วันแต่ไม่เกิน 30 วัน ต่อกลับมิเตอร์ไม่เกิน 1 วัน หลังจากชำระเงิน
 - กรณีถูกลงงดจ่ายไฟฟ้าเกิน 30 วันแต่ไม่เกิน 90 วัน หากเงินประกันถูกหักค่าไฟฟ้าค้างแล้วการไฟฟ้าจะให้ชำระเงินประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่ และต่อกลับมิเตอร์ไม่เกิน 1 วัน หลังจากชำระเงิน

ค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์

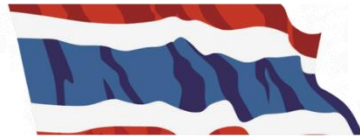
ขนาดมิเตอร์	ค่าธรรมเนียม (บาท)
มิเตอร์แรงต่ำ ชนิด 1 เฟส	107.00
มิเตอร์แรงต่ำ ชนิด 3 เฟส	160.50
มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำทุกขนาด	535.00
มิเตอร์ประกอบ CT,VT ทุกขนาด	2,140.00

หากไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือระยะเวลาที่กำหนด ท่านสามารถติดต่อได้ที่ หัวหน้าแผนกบัญชี และประมวลผล โทร. 0-5642-1499 หรือแผนกมิเตอร์

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบัญชี และประมวลผล หรือ โทร. 0-5642-1499



กฟฟ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ

หากท่านมีความประสงค์ขอให้การไฟฟ้าฯ ย้ายระบบจำหน่ายที่พาดผ่าน หรือรูกำลังพื้นที่ของท่าน สามารถยื่นเรื่องได้ที่แผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา

หลักฐานประกอบการยื่นเรื่อง

1. แสดงสิทธิ หรือกรรมสิทธิ์ในพื้นที่
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. ท่านอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำสำเนาข้อ 1-4 ของผู้มอบอำนาจมาแสดง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย
5. แจ้งสถานที่ที่ชัดเจน อาจมีแผนที่ หรือภาพถ่ายประกอบ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
6. **ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้น**

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับคำร้อง (เมื่อคุณสมบัตินิติการขอย้ายฯ ครบถ้วน)
2. นัดหมายวันสำรวจพื้นที่ร่วมกับผู้ร้องขอ
3. ดำเนินการในส่วนต่างๆ พร้อมขออนุมัติงานภายใน 5 วันทำการ
4. ส่งเรื่องของบประมาณ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. เมื่อได้รับงบประมาณแล้ว การไฟฟ้าฯ จะต้องแจ้งขอตัดไฟด้านแรงสูงล่วงหน้า 7 วัน หากเป็นแรงต่ำจะต้องแจ้งขอตัดไฟด้านแรงต่ำล่วงหน้า 3 วัน
6. การไฟฟ้าฯ จะดำเนินการย้ายระบบจำหน่ายในวันที่ขอตัดไฟ

หากไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือระยะเวลาที่กำหนด ท่านสามารถติดต่อได้ที่ หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา โทร. 0-5642-1495-8

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา หรือ โทร. 0-5642-1495-8



กฟผ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอให้แก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง(ในพื้นที่สาธารณะ)

หากท่านพบเห็น หรือเกรงว่าอาจเกิดอันตรายจากเสาไฟฟ้าที่เอนเอียง ท่านสามารถแจ้ง หรือยื่นเรื่องให้การไฟฟ้าฯ ดำเนินการแก้ไขได้ที่ แผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา

การยื่นเรื่อง

1. แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือโทรฯแจ้ง เบอร์ 0-5642-1495-8
2. แจ้งสถานที่ หรือแผนที่โดยสังเขป พร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
3. **ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้น**

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับเรื่อง
2. นัดหมายวันสำรวจพื้นที่ร่วมกับผู้แจ้งเรื่อง
3. ขออนุมัติเบิกอุปกรณ์เพื่อดำเนินการ
4. เมื่อได้รับอนุมัติ การไฟฟ้าฯ จะต้องแจ้งขอตัดไฟด้านแรงสูงล่วงหน้า 7 วัน หากเป็นแรงต่ำจะต้องแจ้งขอตัดไฟด้านแรงต่ำล่วงหน้า 3 วัน
5. การไฟฟ้าฯ จะดำเนินการในวันที่ขอตัดไฟ

หากไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือระยะเวลาที่กำหนด ท่านสามารถติดต่อได้ที่ หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา โทร. 0-5642-1495-8

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา หรือ โทร. 0-5642-1495-8



กฟผ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า

เพื่อเป็นการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานใกล้สาย หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง สามารถติดต่อขอเช่าฉนวนครอบป้องกันได้ที่ แผนกบริการลูกค้า

หลักฐานประกอบการร้อง

- 1.บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
- 2.ผู้ขอใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มอบ และของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย
3. แจ้งความยาวของสายไฟฟ้าที่ต้องการครอบฉนวน
4. จัดเตรียมเชือกไนลอนความยาว 20 เมตร 2 เส้น ต่อการครอบสายไฟฟ้า 1 เฟส

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. จัดทำสัญญาการขอเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้าพร้อมสำเนาให้ผู้ขอเช่า 1 ชุด
2. ทำบันทึกขออนุมัติผู้จัดการ แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ขอเช่าชำระเงิน
3. รับชำระเงินค่าเช่าฉนวนครอบสาย
4. ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ หรือนัดหมายวันดำเนินการติดตั้ง
5. การไฟฟ้าจะดำเนินการรื้อถอนกลับในวันถัดไปของวันสิ้นสุดการเช่า หากผู้ขอเช่ายังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ติดต่อแผนกบริการลูกค้าเพื่อขอขยายเวลาเช่าเพิ่มเติม
6. ค่าใช้จ่ายการไฟฟ้าจะออกใบเสร็จรับเงินจากระบบเท่านั้น

การคิดค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่าย (ค่าเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า 10 บาท/ตัว/วัน + ค่าติดตั้งรื้อถอน 500 บาท + ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟผ.โป่งใส
บริการดี มีคุณธรรม



การขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า

เมื่อผู้ใช้ไฟเล็กใช้ไฟฟ้า สามารถยื่นคำร้องขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าได้ที่ แผนกบริการลูกค้า

หลักฐานประกอบคำร้อง

1. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
2. ทะเบียนบ้าน
3. ใบเสร็จเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้าสูญหายให้แจ้งขอเลขที่ใบเสร็จค่าประกันฯ จากการไฟฟ้าฯ เพื่อนำไปแจ้งความลงบันทึกประจำวันเป็นหลักฐาน และขอถ่ายสำเนาบันทึกประจำวันมายื่นต่อการไฟฟ้าแทน)
4. กรณีเป็นนิติบุคคล ใช้หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน)
5. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจต้องนำสำเนาข้อ 1-4 ของผู้มอบอำนาจมาแสดง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย
6. ให้ท่านนำบัตรประชาชนตัวจริงมาแสดงในวันที่รับเงินค่าประกันคืน

มาตรฐานการไฟฟ้าดำเนินการ

1. รับคำร้อง (เมื่อคุณสมบัตการขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าครบถ้วน)
2. การไฟฟ้าจะทำการรื้อถอนมิเตอร์จากการเลิกใช้ไฟฟ้า และตรวจสอบบันทึกหน่วยค่าง ตรวจสอบการเป็นหนี้ค่างชำระค่าไฟฟ้า และการะผูกพันอื่นๆ มีอยู่หรือไม่ แล้วจึงโทรฯ แจ้งให้ท่านมารับเงินประกันคืนภายใน 15 วันทำการ หลังจากวันยื่นคำร้อง

วิธีการคืนเงินประกัน

1. ลูกค้าตามคู่สัญญาได้ด้วยตนเองจำนวนเงินไม่เกิน 15,000 บาท จ่ายเป็นเงินสด (แสดงบัตรประชาชนเมื่อรับเงิน) จำนวนเงินเกิน 15,000 บาท จ่ายเป็นเช็ค
2. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นมารับแทน หรือเป็นนิติบุคคล จ่ายเป็นเช็ค

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



กฟฟ.โปรงใส
บริการดี มีคุณธรรม



อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า ประเภทต่างๆ

ประเภท	ขนาดมิเตอร์	ค่าธรรมเนียมรวม เงินประกันการใช้ไฟ	เงินประกันคืนเมื่อ ยกเลิกใช้ไฟฟ้า
มิเตอร์ถาวร	1 เฟส 5 แอมป์	728	300
	1 เฟส 15 แอมป์	4,621.50	2,000
	1 เฟส 30 แอมป์	12,383	5,000
	3 เฟส 15 แอมป์	16,004.50	6,000
	3 เฟส 30 แอมป์	38,754	15,000
มิเตอร์ชั่วคราว	1 เฟส 5 แอมป์	1,821	1,500
	1 เฟส 15 แอมป์	6,802.50	6,000
	1 เฟส 30 แอมป์	16,605	15,000
	3 เฟส 15 แอมป์	20,407.50	18,000
	3 เฟส 30 แอมป์	49,815	45,000
มิเตอร์เกษตร	1 เฟส 5 แอมป์	1,928	1,500
	1 เฟส 15 แอมป์	8,621.50	6,000
เพิ่มขนาดมิเตอร์	1 เฟส 5 แอมป์ เป็น 1 เฟส 15 แอมป์	3,893.50	2,000
	1 เฟส 15 แอมป์ เป็น 1 เฟส 30 แอมป์	7,761.50	5,000
	1 เฟส 5 แอมป์ เป็น 3 เฟส 15 แอมป์	15,276.50	6,000
	1 เฟส 15 แอมป์ เป็น 3 เฟส 15 แอมป์	11,650.50	6,000
	1 เฟส 5 แอมป์ เป็น 3 เฟส 30 แอมป์	38,026	15,000
	1 เฟส 15 แอมป์ เป็น 3 เฟส 30 แอมป์	34,132.50	15,000
	1 เฟส 30 แอมป์ เป็น 3 เฟส 15 แอมป์	3,621.50	6,000
	1 เฟส 30 แอมป์ เป็น 3 เฟส 30 แอมป์	26,371	15,000
	3 เฟส 15 แอมป์ เป็น 3 เฟส 30 แอมป์	22,749.50	15,000

ขนาดของตัวนำสายประธาน(สายเมน) เซฟตี้สวิตช์ เซอร์กิตเบรกเกอร์

ขนาดมิเตอร์/แอมป์	ขนาดสายเมนทองแดง (ตร.มม.)	เซฟตี้สวิตช์ หรือ โหลดเบรกสวิตช์		ขนาดเซอร์กิต เบรกเกอร์	สายกราวด์ทองแดง (ตร.มม.)
		ขนาดสวิตช์ต่ำสุด/ แอมป์	ขนาดฟิวส์สูงสุด/แอมป์	ขนาดปรับตั้ง สูงสุด/แอมป์	
5(15)	10	30	15	15-16	10
15(45)	16	60	40-50	40-50	10
30(100)	35	100	100	100	10

หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อสอบถามแผนกบริการลูกค้า หรือ โทร. 0-5641-3030



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มติที่ 3

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

คำนำ

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง โดยนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กรอบเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนอง ผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท จึงได้ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กรอบเวลา และคู่มือเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ การจัดการเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความการพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service การจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบอิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	๑
สารบัญ.....	๒
บทนำ.....	๓ - ๔
นิยามคำศัพท์.....	๕ - ๖
คำนิยาม/คำจำกัดความการพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน.....	๗
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน	๘
มาตรฐานการให้บริการ.....	๙
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๐
การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service	๑๑ - ๑๔
ภาคผนวก.....	๑๕
ภาคผนวก ก. มาตรฐานที่ ๑ จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์.....	๑๖ - ๒๖
ภาคผนวก ข. มาตรฐานที่ ๒ กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน.....	๒๗ - ๓๓
ภาคผนวก ค. มาตรฐานที่ ๓ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง	๓๔ - ๔๕
ภาคผนวก ง. มาตรฐานที่ ๔ จัดทำสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานประจำเดือน	๔๖ - ๔๗
ภาคผนวก จ. มาตรฐานที่ ๕ วิเคราะห์ปรับปรุงและการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหา	๔๘ - ๕๕

๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๘ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่

เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสัปดาห์วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสัปดาห์วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพจน์มิชอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล เช่น กระทรวงมหาดไทยได้จัดทำโครงการมหาดไทยใสสะอาด และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นต้น

ในปี ๒๕๕๘ ผู้ว่าการ กพท. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้ กพท. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กพท. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการ กพท. จึงได้ร่วมกันจัดทำ “การไฟฟ้าโปร่งใส” เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี ๒๕๕๙

๒. นิยามคำศัพท์

“กฟผ.” หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“กฟจ.ชัยนาท” หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน

“คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน^{๑)}” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำขมေးเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ กฟจ.ชัยนาท ที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยให้แผนกบริหารงานทั่วไปและแผนกบริการลูกค้า กฟจ.ชัยนาท เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ต่อไป

^{๑)} โปรดดู แต่งตั้งคณะกรรมการไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ภาคผนวก ข. หน้า ๒๗

กฟจ. ชัยนาท ได้มอบหมายให้คณะกรรมการการไฟฟ้าไปรังใส มิติที่ ๓ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน รับผิดชอบจัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข วิเคราะห์ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

๔. คำนิยาม/คำจำกัดความการพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ กฟจ. ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น

๔.๒ แจ้งเหตุ/เบาะแส หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟจ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสดังๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟจ. เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้ตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียงที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น

๔.๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟจ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟจ.

๔.๔ ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

๔.๕ ร้องเรียนงานด้านบริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟจ. ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟจ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน	
ประเภทเรื่องร้องเรียน	ความหมาย
๑. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ประชาชนเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
๒. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ใช้เวลานานเกินพอความสมควร ในการติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
๔. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการถูกงดจ่ายไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๖. อื่นๆ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๖.๑ ไม่มีไฟฟ้าใช้	
๖.๒ เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูกล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ กฟจ.ชัยนาท สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ทำหนังสือถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท ๓๔๕/๖ ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท
๓. ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท
๔. ติดต่อทางโทรศัพท์ที่เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๖-๔๒๑-๕๑๓, ๐๕๖-๔๒๑-๔๙๘ ได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
๕. ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://complaint.pea.co.th> (e – one - portal)
๖. ร้องทุกข์ผ่าน PEA Call Center ๑๑๒๙
๗. ศูนย์ดำรงธรรม เบอร์โทรศัพท์ ๑๕๖๗

๖. การจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟจ.ชัยนาท ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้, เรื่องทั่วไป)

๒. เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟจ.ชัยนาท อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดียุติธรรมที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

มาตรฐานการให้บริการของ กฟจ.ชัยนาท กับการจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

มาตรฐานการให้บริการของ กฟจ.ชัยนาท	การให้บริการ
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป	
การตอบเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	- เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๓๐ วัน - เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน
มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ วัน

๓. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

ในกรณี กฟจ.ชัยนาท ได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้แผนกบริการลูกค้าและแผนกบริหารงานทั่วไป ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตรวจสอบและติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วันทำการ และสามารถตอบคำถามของผู้ร้องเรียนที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง^๒ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.^๓

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้คณะกรรมการการไฟฟ้าปริมณฑล มิติที่ ๓ เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. รวบรวมและรายงานเรื่องร้องเรียนส่งผู้บังคับบัญชา กฟจ.ชัยนาท
๒. รายงานสรุปข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน^๔
๓. ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน^๕
๔. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์^๕

^๒ โปรดดู คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕) ภาคผนวก ค. หน้า ๓๕

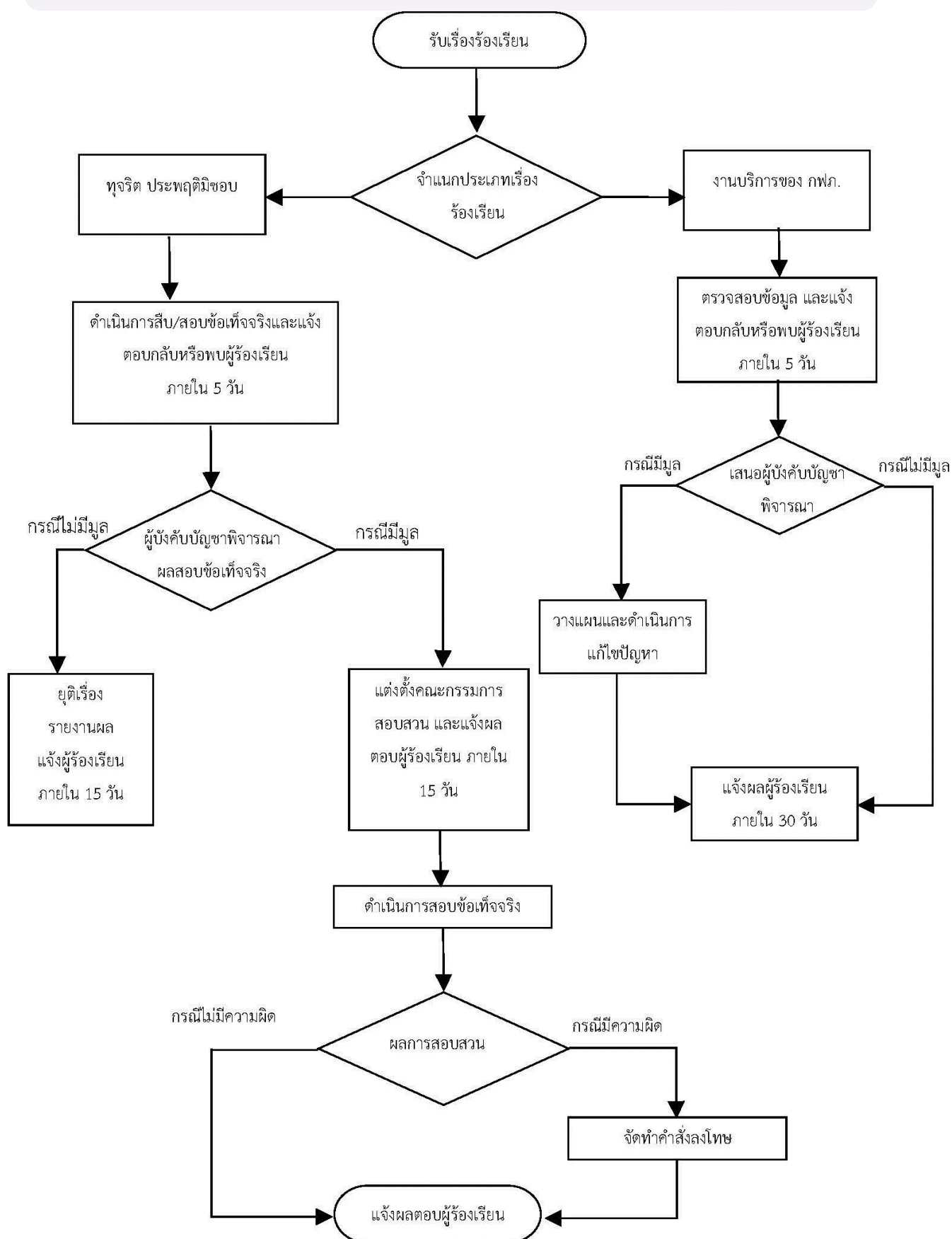
^๓ โปรดดู การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ภาคผนวก ก. หน้า ๒๖

^๔ โปรดดู ตัวอย่างการวิเคราะห์ห้วงวิเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ภาคผนวก จ. หน้า ๔๘

^๕ โปรดดู ตัวอย่างการประเมินประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน ภาคผนวก จ. หน้า ๕๐

^๖ โปรดดู ตัวอย่างการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ภาคผนวก จ. หน้า ๕๓

๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน^๗



^๗ โปรดดู กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ภาคผนวก ค. หน้า ๓๕

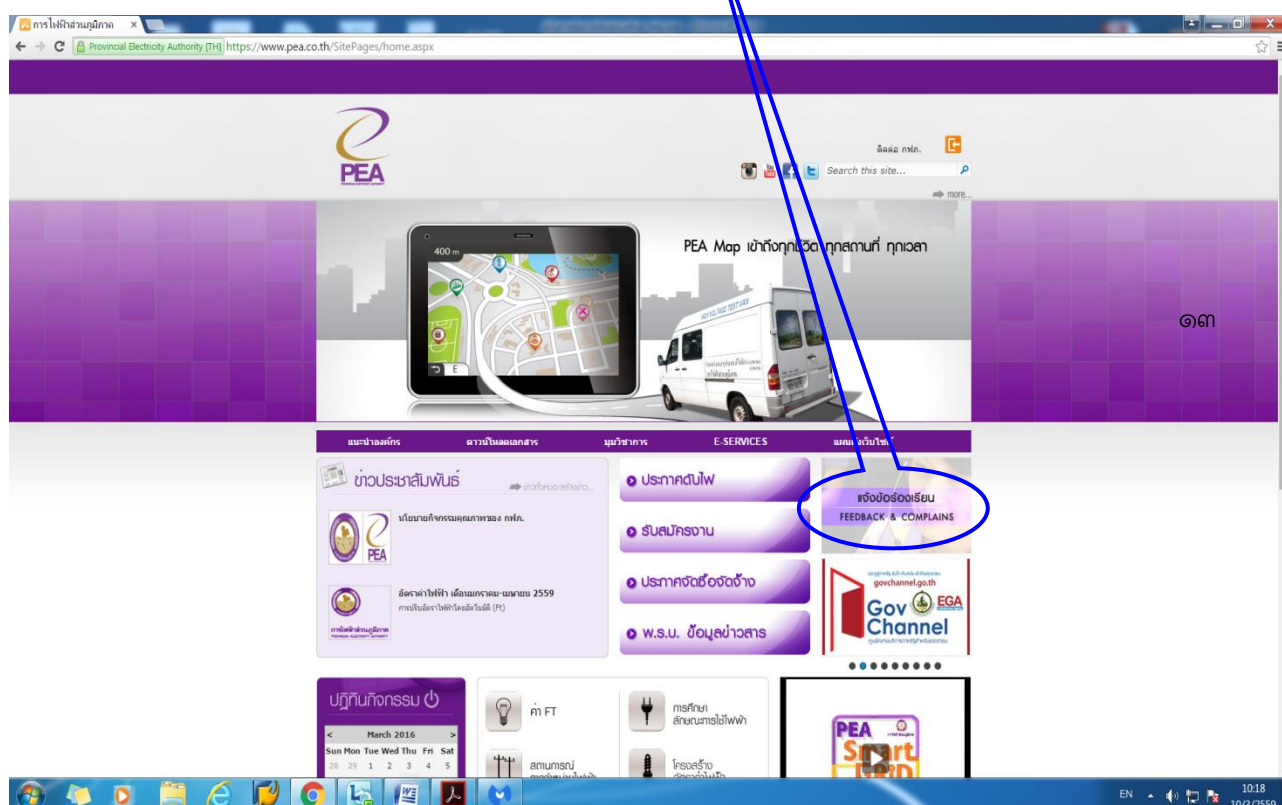
๙. การจัดสรุปข้อร้องเรียนและวิเคราะห์ปัญหา/แนวทางแก้ไขเพื่อลดข้อร้องเรียน

กฟจ.ชัยนาท ได้กำหนดให้มีการจัดทำสรุปรายงานข้อร้องเรียนพร้อมทั้งวิเคราะห์/ปัญหา และเสนอแนวทางป้องกันไม่เกิดข้อร้องเรียนในลักษณะเดิมขึ้นอีก เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของ กฟจ.ชัยนาท ไตรมาส ละ ๑ ครั้ง

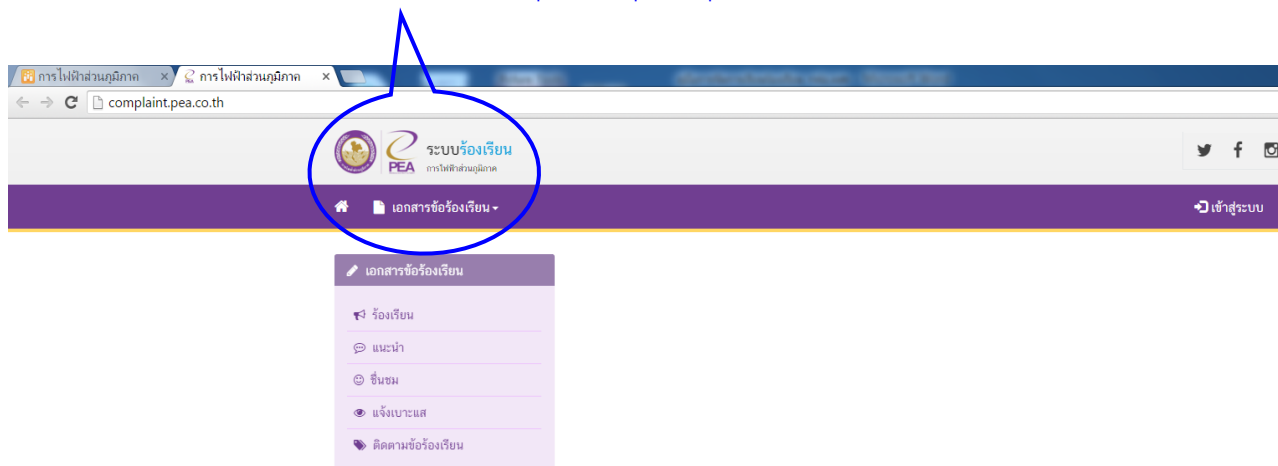
๑๐. ระบบอิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการร้องเรียน ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://www.pea.co.th> มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ไปที่เมนู “แจ้งข้อร้องเรียน (FEEDBACK & COMPLAINTS)” เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “ระบบร้องเรียน” (<http://complaint.pea.co.th/>) ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๒ เว็บไซต์ของ “ระบบร้องเรียน” (<http://complaint.pea.co.th/>) ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๓ เมนูเอกสารข้อร้องเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

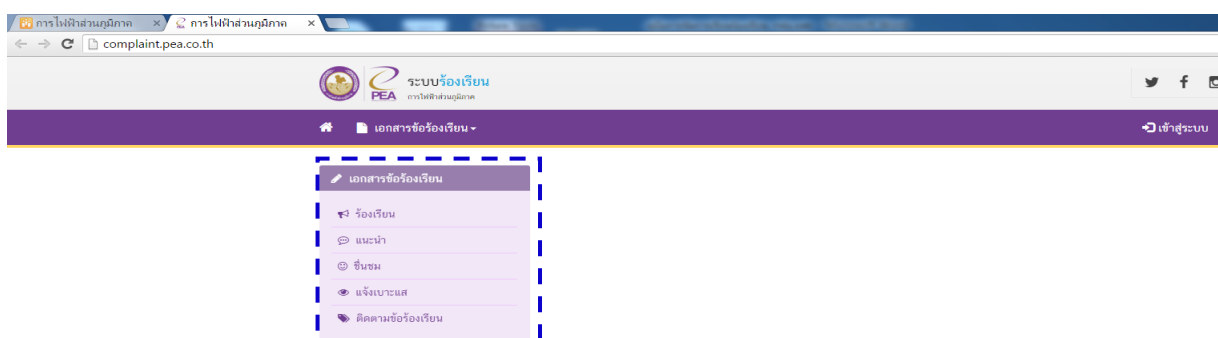
๑. “**ร้องเรียน**” หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.ชัยนาท

๒. “**แนะนำ**” หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแนะนำเรื่องการให้บริการ หรือเรื่องอื่นๆ ของ กฟจ.ชัยนาท

๓. “**ชื่นชม**” หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการชื่นชมเรื่องการให้บริการหรือเรื่องอื่นๆ ของ กฟจ.ชัยนาท

๔. “**แจ้งเบาะแส**” หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเบาะแสเรื่องต่างๆ การให้บริการ พฤติกรรมพนักงาน หรือเรื่องอื่นๆ ของ กฟจ.ชัยนาท

๕. “**ติดตามข้อร้องเรียน**” หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการติดตามเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.ชัยนาท ที่ได้เคยทำรายการแจ้งเรื่องร้องเรียนไว้



ขั้นตอนที่ ๔ หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของ กฟจ. ชัยนาท ให้เลือกเมนู “ร้องเรียน” ต่อไปให้กรอก “ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน” ต่อด้วย “เลขที่บัตรประชาชน” ต่อด้วย “เบอร์โทรศัพท์” ต่อด้วย “อีเมล (E-mail)” ต่อด้วย “สถานที่ติดต่อกลับ” และ “รายละเอียดการร้องทุกข์” ดังภาพ

ขั้นตอนที่ ๕ การส่งเรื่องร้องเรียน

เมื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ตามที่กล่าวในขั้นตอนที่ ๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ **“กรอกข้อมูลตัวอักษรที่มองเห็น”** ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ แล้วให้กด **“บันทึก”** ก็เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน หลังจากนั้นจะได้ **“หมายเลขข้อร้องเรียน”** และ **“Key Code”** เพื่อใช้เข้าเมนู **“ติดตามข้อร้องเรียน”** หากประชาชน/ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการติดตามเรื่องร้องเรียนของ กฟจ.ชยนาท ที่ได้เคยทำรายการแจ้งเรื่องร้องเรียนไว้

The screenshot shows the PEA complaint submission interface. At the top, there are dropdown menus for 'จังหวัด' (Province) and 'การไฟฟ้า' (Electricity Meter). Below these are input fields for 'สถานที่เกิดเหตุ' (Incident Location), 'หมายเลขมิเตอร์' (Meter Number), 'ประเภทการร้องเรียน' (Complaint Type), and 'รายละเอียด' (Details). A 'บันทึก' (Save) button is visible at the bottom. A red dashed circle highlights the captcha area, which displays the text 'QWZD QWZD'. A blue box with an arrow points to this area, containing the text 'กรอกข้อมูลตัวอักษรที่มองเห็น ลงในช่องว่าง' (Enter the visible character information in the empty space).

หลังจากนั้นเมื่อ กฟจ.ชยนาท ได้รับเรื่องร้องเรียน จะทำการติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังผู้แจ้งร้องเรียน และจะสอบถามรายละเอียดแห่งการร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ และมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบการรับเรื่องและการดำเนินการของ กฟจ.ชยนาท นอกจากนี้ จะมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้ผู้ร้องเรียนทราบอีกครั้งหนึ่งต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

มาตรฐานที่ ๑ จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์

มาตรฐานการไฟฟ้าปาร์โต

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้าน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานที่ 1 จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก

ลำดับ	ประเด็นตัวชี้วัด	แนวทางดำเนินงาน	ปี 2558												ผู้รับผิดชอบ		
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		ต.ค.	พ.ย.
1	มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนโดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี	ให้ทุก กฟผ. ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบมิติ 3/1 สำหรับกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ดำเนินการตามเอกสารแนบมิติ 3/2 และให้ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ผ่านผนังชั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ติดประกาศที่สำนักงาน กฟผ. ตามเอกสารแนบมิติ 3/3 และ/หรือประชาสัมพันธ์ "มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสายด่วนสายใหญ่บ้าน กำนัน อบต. (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 6 พ.ย. 2558 : เอกสารแนบมิติ 3/4)															นายสิทธิชัย ผบค. นายจิระศักดิ์ ลขง.
2	มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวกอย่างน้อย ๒ ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129)	ให้ทุก กฟผ. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) 1. ทำหนังสือแจ้งจัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท 2. ติดต่อกับหน่วยงานที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท 3. ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ http://complaint.pea.co.th 4. PEA Call Center 1129 5. ตู้รับข้อร้องเรียนที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท 6. ติดต่อทางโทรศัพท์ที่เบอร์โทร 056 - 421 - 517 , 056 - 421 - 498 7. ศูนย์ดำรงธรรม เบอร์ 1567															นายสิทธิชัย ผบค. นายจิระศักดิ์ ลขง.

แผนงาน

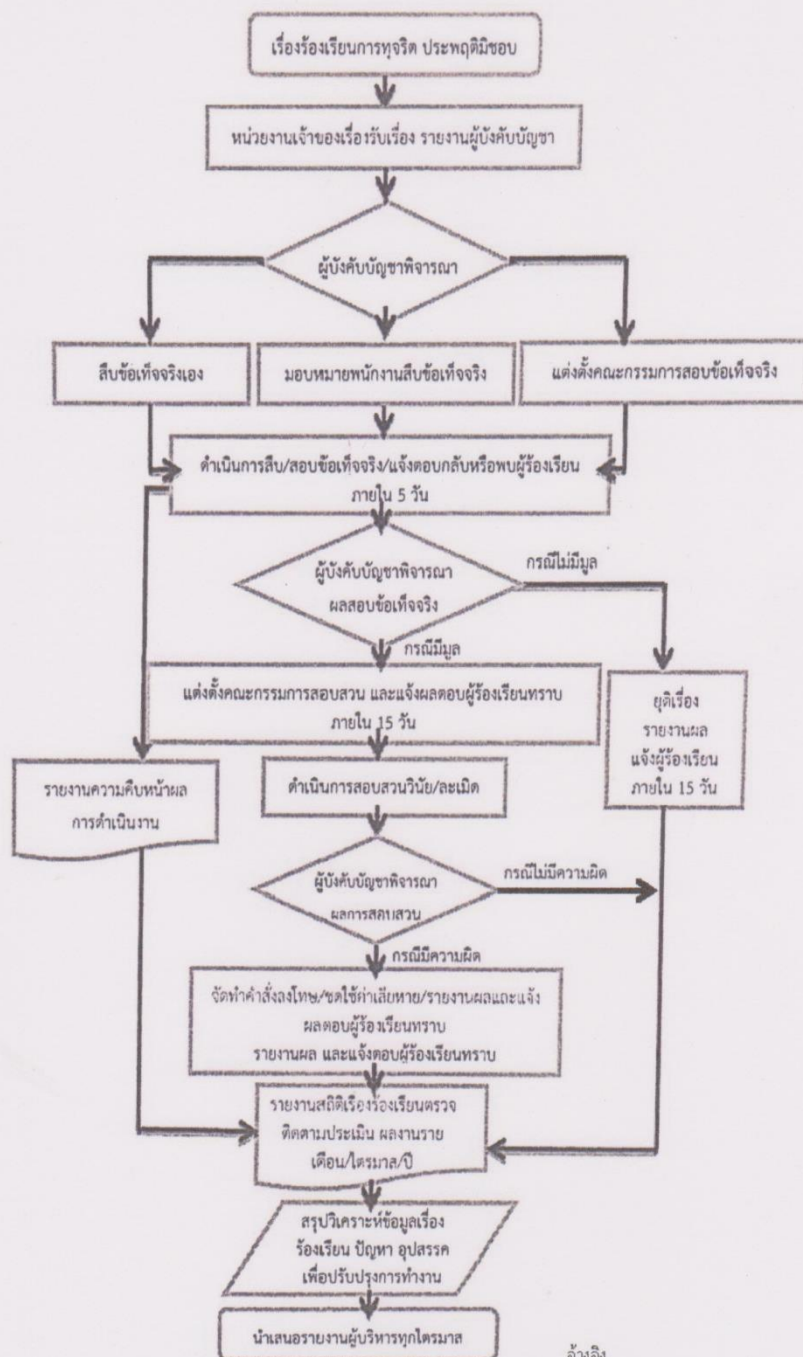
ผลการดำเนินงาน

←-----→

←-----→

เอกสารแนบมติ3/2

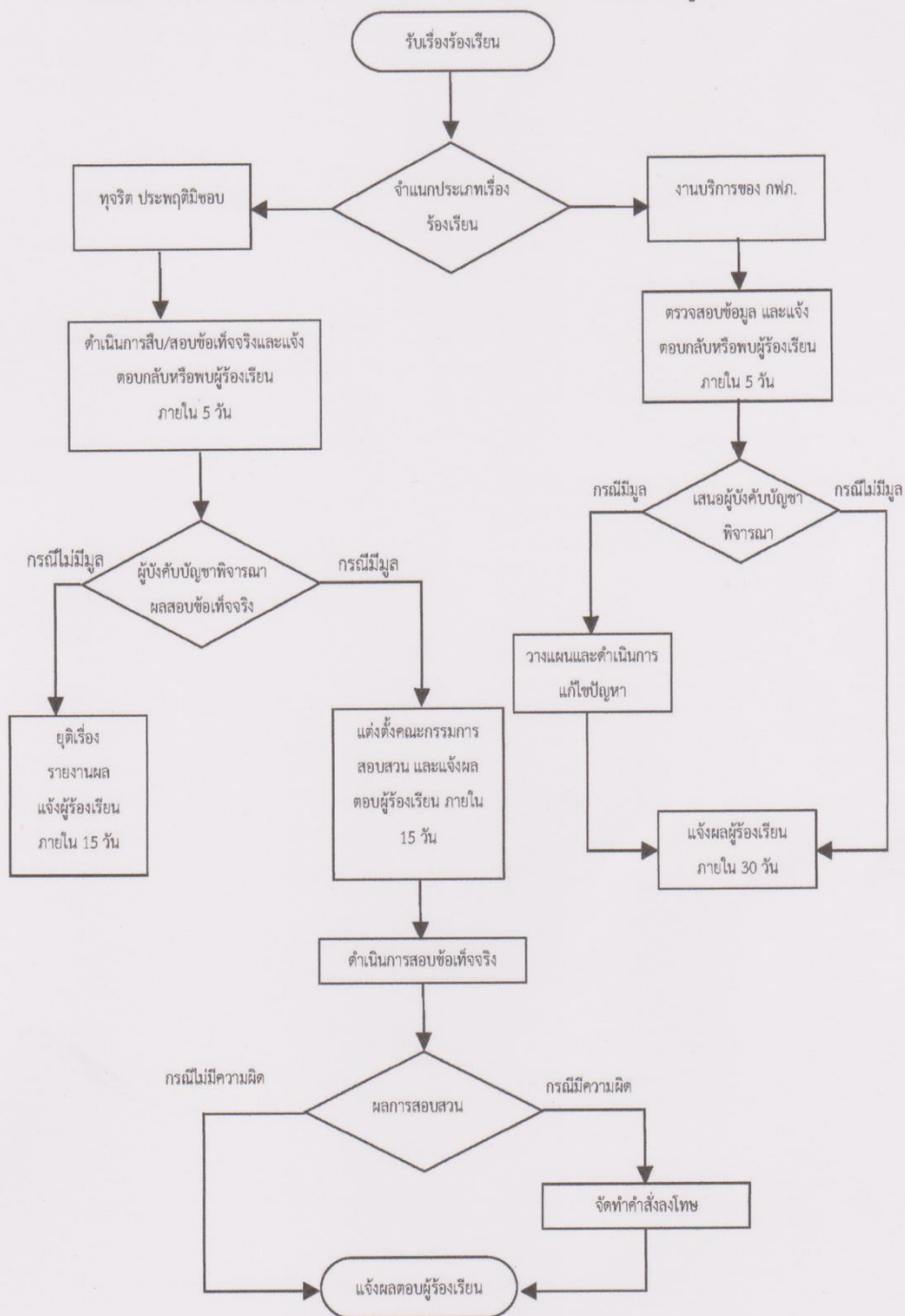
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



อ้างอิง

คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ทปท. PEA)

แผนผังขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ กฟฟ. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ



๑๐๐๐ ๓๖
 ๑.๑ พ.ย. ๒๕๕๘

ที่ ผวธ.(ภ3) ๔๖๖ / 2558
 เรียน รผก.(ภ1-4), อช.ทุกเขต, อผ.วธ.(ภ1-4),
 อผ.พร., อผ.ปส., ผจก.กพฟ.ชั้น 1-3
 เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
 ดำเนินการตามข้อ 4.1 - 4.4 ต่อไป



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
 อผ.วธ.(ภ3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ
 บริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กพภ. ปี 2558
 13 พ.ย. 2558

๑๐๐๐ ๓๖
 ๑.๑ พ.ย. ๒๕๕๘

ที่ ผวธ.(ภ3) ๔๖๖ / 2558
 เรียน คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตาม
 มาตรฐานใหม่ ของ กพภ. ปี 2558 / อช.น.3,
 อช.ฉ.3, อช.ก.1, อช.ต.1, อผ.วธ.(ภ1-4), อผ.นย.,
 อผ.พร., อผ.ปส., รก.บว.(ภ3), รก.ธ.

เพื่อโปรดทราบ



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
 อผ.วธ.(ภ3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ
 บริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กพภ. ปี 2558
 13 พ.ย. 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 5534
วันที่ 6 มี.ค. 2558
เวลา 14.00

สำนักงานผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 5441
วันที่ 6 พ.ย. 2558

จาก อ.วธ.(ก3)/เลขานุการคณะกรรมการยกระดับฯ ถึง รพท.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับฯ
เลขที่ วธ.(ก3) 423 / 2558 วันที่ - 5 พ.ย. 2558
เรื่อง การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า
เรียน รพท.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 178/2558 ลว. 13 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 โดยมี รพท.(ก3) เป็นประธานกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการ อีกจำนวน 13 คน มีหน้าที่ยกระดับคุณภาพการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้เดิม โดยประชุมหารือร่วมกับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติ รพท.(ส) รักษาการแทน ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2558 กำหนดให้ รพท.(ก3) เป็นผู้รับผิดชอบประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงการคลัง หัวข้อที่ 2.19 ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 (เอกสารแนบ 2) โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาตามมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดและร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	เทียบเท่าระดับ 1
จัดการประชุมหรือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ	เทียบเท่าระดับ 2
จัดทำร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. กับผู้ใช้ไฟฟ้าแล้วเสร็จ	เทียบเท่าระดับ 3
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อคณะกรรมการ กฟภ.	เทียบเท่าระดับ 4
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อ กฟท. และเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์การให้บริการใหม่ภายใน กฟภ. ในปี 2558	เทียบเท่าระดับ 5

2.2 มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย (กฟภ. และ กฟน.) ที่ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้ ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ เม.ย. 2543 (เอกสารแนบ 3) โดยมาตรฐานคุณภาพบริการแบ่งเป็น มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical Standards) และมาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)

-2-

2.3 คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค 1 - 4 เพื่อร่วมประชุมหารือจัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค (เอกสารแนบ 4)

2.3.2 จัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. โดยจัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการฯ 4 ภาค (เอกสารแนบ 5)

2.3.3 จัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. (เอกสารแนบ 6)

2.3.4 ประกาศผลการประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบเมื่อวันที่ 31 ต.ค. 2558 โดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของ กฟภ. ทุกแห่งทั่วประเทศ (เอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ได้ดำเนินการจัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประจำปี 2558 ดังนี้

3.1 การดำเนินการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการศึกษา ปรับปรุง และจัดทำรูปแบบมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. จากนั้นนำเสนอมาตรฐานใหม่ฯ นี้ โดยวิธีการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ ทั้งนี้ เมื่อมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ผ่านการมีส่วนร่วมแล้วจึงมีการประกาศใช้กับประชาชนทราบต่อไป

3.1.2 สถานที่จัดการประชุม เป็นในพื้นที่การจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค คือ

- ภาคเหนือ วันที่ 12 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมพาราไดซ์ จังหวัดนครสวรรค์
- ภาคใต้ วันที่ 13 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมเวสเทิร์นแกรนด์ จังหวัดราชบุรี
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันที่ 15 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมสีมธานี จังหวัดนครราชสีมา
- ภาคกลาง วันที่ 16 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมกรุงศรีวิเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1.3 การประชุมหารือ เป็นการเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมรับรู้ข้อมูลและหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. โดยให้มีการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม 2 วิธี คือ

- (1) การแสดงความคิดเห็นด้วยวาจาต่อที่ประชุม โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการประชุมแสดงความคิดเห็นด้วยวาจา ให้เวลาไม่เกินคนละ 5 นาที
- (2) การแสดงความคิดเห็นเป็นเอกสาร โดยเขียนลงในแบบสอบถามความคิดเห็นที่เตรียมไว้ให้ และเจ้าหน้าที่จะรับแบบสอบถามมาดำเนินการบันทึกผลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1.4 ดำเนินการประชุมโดยการบรรยาย เพื่อชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. นำเสนอสาระสำคัญของมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ดังนี้

-3-

มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

กระบวนการบริการ	มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เดิมปี 2543	ร่างมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. ใหม่ปี 2558
1.การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	- สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25 - สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100	สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 (ทั้งนี้ต้องอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100)
2.ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
3.การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม
4.การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟไม่น้อยเกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ 100 %	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟไม่น้อยเกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 100
5.การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	- แก้ไขได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน - ตรวจสอบ หรือ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	- แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
6.การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100% - ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่มี	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถตอบแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
7.ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้ง ภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100
8.ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การย้ายสินทรัพย์ประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ไม่มี	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การย้ายสินทรัพย์ประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 25 วันทำการ

-4-

3.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ในการชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่ฯ เป็นต้น

3.2.1 ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 4 ภาค รวมจำนวนทั้งสิ้น 474 คน ประกอบด้วย

- (1) กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า แบ่งเป็น บ้านอยู่อาศัย การพาณิชย์ อุตสาหกรรม และอื่น ๆ เช่น ตัวแทนภาคประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทั้งข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชนผู้นำ และพ่อค้า เป็นต้น จำนวน 390 คน
- (2) หน่วยงานกำกับดูแลกิจการพลังงาน ประกอบด้วย ผู้แทนคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) และคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ต่าง ๆ จำนวน 53 คน
- (3) นักวิชาการ ประกอบด้วย อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันการศึกษาสำคัญ ในพื้นที่การให้บริการของ กฟภ. จำนวน 31 คน

3.2.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. สามารถสรุปความคิดเห็นในการจัดทำมาตรฐานใหม่ กำหนดให้เป็นการยกมือโดยไม่มีการนับคะแนน ผลคือผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. คิดเป็นร้อยละ 99

4. ข้อเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ

เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานตามนโยบาย กฟภ. ที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - Centric Organization) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจประจำปี 2558 จึงเสนอขออนุมัติดำเนินการดังนี้

4.1 กำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในปี 2558 ตามข้อ 3.1.4 โดยให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้งานพร้อมกันทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2559 เป็นต้นไป

4.2 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบ

4.3 ให้ ผพธ. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เสนอต่อ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)

4.4 ให้ ผปส. ร่วมกับ คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ทำการเผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์ และชี้แจงมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการ ภายใน กฟภ. ทุกแห่ง ในปี 2558

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อ 4.1 - 4.4 และนำเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ. ต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ

4.1 - 4.4 และนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบต่อไป

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

อ.วธ.(ก3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ
ตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

(นายประภาญจน์ วงศ์พุฒิ)

รผก.(ก3)

5 พ.ค. 2558

ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

- อนุมัติตามเสนอ

- สวก.- นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผวก.

๕๖ ๗๗ ๘๘๘

ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่ มท.๕๓๐๗.๓๒/ชน.(บค.) ๒๕๕๓/๕๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท
๓๕๕/๖ ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านกล้วย
อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประกาศเสียงตามสาย

เรียน นายกองคํการบริการส่วนตำบลเขาท่าพระ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๒. ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

ด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ได้มีการปรับปรุงยกระดับคุณภาพบริการให้ดีขึ้นกว่ามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้เดิมโดยพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านช่วยประกาศเสียงตามสายเพื่อให้ประชาชนที่ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตของท่าน ได้รับทราบ มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(ตามเอกสารแนบ ๑) และช่องทางการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน(ตามเอกสารแนบ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ประกาศเสียงตามสายและขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกพล พรหมอ่อน)

รองผู้จัดการ ปฏิบัติงานแทน

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๐๕๖-๕๑๓๐๓๐

พิมพ์.....	จตุพร
ทาน.....	14
ปณ.....	
ทพ.....	14



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท
ที่ น.๓๗๗(พ)-.....ร.๓/...../๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท เป็นไปด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกของความโปร่งใส ทำงานด้วยความสบายใจ มีความสุขในการทำงานและมีจิตสำนึกที่ดีทั้งองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากทุจริตคอร์รัปชันและเป็นที่ยอมรับศรัทธาของลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง โดยมีการบริหารจัดการที่ดีสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ กฟผ. จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กฟผ.ชัยนาท ดังนี้

คณะกรรมการบริหาร

๑.นายวิฑูรย์ วัชรขจร	ผจก.กฟผ.ชน.	ประธานกรรมการ
๒.นายเอกพล พรหมอ่อน	รจก.(ท)	รองประธานกรรมการ
๓.น.ส.พิศมัย ขาดเจริญ	รจก.(บ)	รองประธานกรรมการ
๔.นายอารักษ์ อนุตตรังกูร	ผชน.๙	กรรมการ
๕.นางนันทพรพรณ เพชรน้อย	ผชน.๙	กรรมการ
๖.นายพศวัต มงคลหัตถ์	ผชน.๘	กรรมการ
๗.นายปัญญา โพธิ์ดาษ	นทน.๘	กรรมการ
๘.นายวิฑูรย์ เกื้อนเจริญ	ผจก.กฟส.อ.มโนรมย์	กรรมการ
๙.นายเสถียร พึ่งขจร	ผจก.กฟส.อ.หันคา	กรรมการ
๑๐.นายหาญ พูลบุญ	ผจก.กฟส.อ.สรรคบุรี	กรรมการ
๑๑.นายสมนึก กล้ารักษ์	ผจก.กฟส.อ.วัดสิงห์	กรรมการ
๑๒.นายทองใบ สิงห์พรหม	ผจก.กฟย.อ.สรรพยา	กรรมการ
๑๓.นายมานะ เป้าทอง	ผจก.กฟย.อ.เนินขาม	กรรมการ
๑๔.นายประคัลภ์ นาคศิลา	ผจก.กฟย.อ.หนองมะโมง	กรรมการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและกำกับดูแลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความโปร่งใส มีการประชุมเพื่อหาแนวทางการยุติเรื่องการร้องเรียน กำหนดขั้นตอนการทำงาน ติดตามประเมินผลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา

คณะกรรมการดำเนินงาน

๑.นายเอกพล พรหมอ่อน	รจก.(ท)	ประธานกรรมการ
๒.น.ส.พิศมัย ขาดเจริญ	รจก.(บ)	รองประธานกรรมการ
๓.นายพงษ์ศักดิ์ น้อยแสง	ผ.บ.บ.ชน.	กรรมการ
๔.นายวีรศักดิ์ พานทอง	ผ.ก.ส.ชน.	กรรมการ
๕.นางอังคณา ธรรมถาวร	ผ.บ.ท.ชน.	กรรมการ
๖.นางสุนันธิ์ ไปแก้ว	ผ.บ.บ.ชน.	กรรมการ
๗.นายสมชาย เพชรน้อย	ผ.ค.ล.ชน.	กรรมการ

-๒-

๘.นายศุภราช พานทอง	หผ.มต.ชน.	กรรมการ
๙.นายวิโรจน์ จันอินทร์	หผ.บค.ชน.	กรรมการและเลขานุการ
๑๐.นายจิระศักดิ์ ลัดโต	ลชง.บค.	ผู้รวบรวมและสรุปรายงาน
๑๑.น.ส.สุรชาติพย์ อยู่เย็น	ลชง.บค.	ผู้ช่วยรวบรวมและสรุปรายงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑.ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ๒.หาแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถตัดสินใจดำเนินการแก้ไขโดยแผนกที่รับผิดชอบได้
- ๓.วิเคราะห์ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน
- ๔.มอบหมายผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบ(Quality Assurance:QA)งานจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement)กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕)ตามแผนผังระวาง
- ๕.สรุปรายงานผล ในที่ประชุมผู้บริหารอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๙



(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

ที่ น.๓/ชน.(บค)-๑๐๑๓/๒๕๕๙

เรียน รจก.(ท),รจก.(บ),ผชน.๙,ผชน.๘,นทน.๘,หผ.ทุกแผนก,ผจก.กฟส.,
และกฟย.ในสังกัด

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

มาตรฐานการไฟฟ้าปทุมธานี
 มิตินี้ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
 ด้าน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
 มาตรฐานที่ 2 กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็นตัวชี้วัด	แนวทางดำเนินงาน	ปี 2558						ประจำปี 2559												ผู้รับผิดชอบ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
			ปี 2558																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
			ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
2	มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการตาม มิตินี้ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล มาตรฐานที่ 3 ประเด็นตัวชี้วัดที่ 2 " จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ แบบตั้งบนโต๊ะ ที่จุดบริการผู้ใช้ไฟ โดยระบุข้อความ "บริการดี มีคุณธรรม บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต" โดยเพิ่มพื้นที่ทั้ง 2 ด้าน เพื่อให้ประชาชนรับทราบเจตนารมณ์ และยึดมั่นพนักงานผู้ให้บริการ พร้อมทั้งระบุเบอร์โทรศัพท์ของ ผจก.และ อชน.3 "																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

แผนงาน
 ผลการดำเนินงาน

กฟจ.ชัยนาท บริการดี มีคุณธรรม
 บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจ บริการ ต่อต้านการทุจริต
 ท่านได้รับบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่สะดวก ไม่สุภาพ
 ไม่เหมาะสม หรือ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ
 โปรดติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ได้ดังนี้

๑.ทำหนังสือถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

๒.ติดต่อด้วยตนเองที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

๓.ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://complaint.pea.co.th>

๔.PEA Call Center ๑๑๒๙

๕.ผู้รับข้อร้องเรียนที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

๖.ติดต่อทางโทรศัพท์ที่เบอร์โทร ๐๕๖ - ๔๒๑๕๑๗, ๔๒๑๕๔๘

๗.ศูนย์ดำรงธรรมโทรศัพท์ที่เบอร์โทร ๑๕๖๗

ได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรมหรือเท่าเทียม

โปรดติดต่อ

นายวิฑูรย์ วัชรขจร ผู้จัดการ

โทร ๐๘๑-๓๗๙-๑๗๕๘

ท่านพบเห็นการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์

โปรดติดต่อ

นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าเขต

โทร ๐๘๑-๗๑๘-๒๙๘๓

ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบตั้งโต๊ะที่จุดบริการลูกค้าและหน้าเคาน์เตอร์
กฟจ. ชัยนาท ชั้นที่ ๒



ภาคผนวก ค.

มาตรฐานที่ ๓ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนยุติเรื่อง

มาตรฐานการไฟฟ้าไปรษณีย์

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

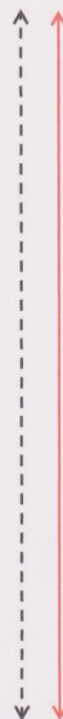
ด้าน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานที่ 3 บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียน งานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนเหตุประหตุมิชอบ) หรือตามที่ กฟผ. กำหนด

ลำดับ	ประเด็นตัวชี้วัด	แนวทางดำเนินงาน	ปี 2558		ประจำปี 2559										ผู้รับผิดชอบ			
			ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1	จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	ผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบ(QA)ดำเนินการตรวจสอบฯ ตามแผนผ้าระวัง ข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement) กระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียน (P5) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และสรุปรายงานผลการตรวจให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ																คณะกรรมการตามมาตรฐานที่2 ข้อ1

แผนงาน

ผลการดำเนินการ





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

ที่ น.๓ ชน.(พ) - ๓๘/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. (QA)

ตามอนุมัติ ผวก.๒๘ มค.๒๕๕๗ ให้ทุก กฟภ. นำแนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)

ตามอนุมัติ ผวก.ที่ กรธ.(พม.) ๓๘/๒๕๕๙ ลว.๒๓ ม.ค.๒๕๕๙ อนุมัติให้ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P๑-P๑๑ กับ กฟภ. จุฬารวมงาน ๕๒ กฟภ. นั้น เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานปี ๒๕๕๙ ของ กฟภ. ชัยนาท เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมี ประสิทธิภาพเป็นไปตามแนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. ของ กฟภ. ชน. ดังนี้

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. นายเอกพล	พรหมอ่อน	รจก.(ท)	ประธานกรรมการ QA
๒. น.ส.พิศมัย	ชาติเจริญ	รจก.(บ)	รองประธานกรรมการ QA
๓. นางนพพรพรหม	เพชรน้อย	ผชน.๙ (บ)	คณะกรรมการ QA
๔. นายทศศักดิ์	มงคลศักดิ์	ผชน.๘	คณะกรรมการ QA
๕. นายปัญญา	โพธิ์ดาษ	นทน.๘	คณะกรรมการ QA
๖. นายอารักษ์	อนุตตรังกูร	ผชน.๙ (ท)	เลขานุการคณะกรรมการ QA

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑ จัดทำแผนตรวจสอบประเมินผลดำเนินการตามข้อตกลงระดับการบริการ และระบบการรับประกันคุณภาพงาน กฟภ.

๒ ติดตามและประเมินผลดำเนินการแต่ละกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

๓ ส่งเสริมสนับสนุน ปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน

๔ สรุปผลดำเนินการตามข้อตกลงฯ และผลการตรวจสอบประเมินพร้อมข้อเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ

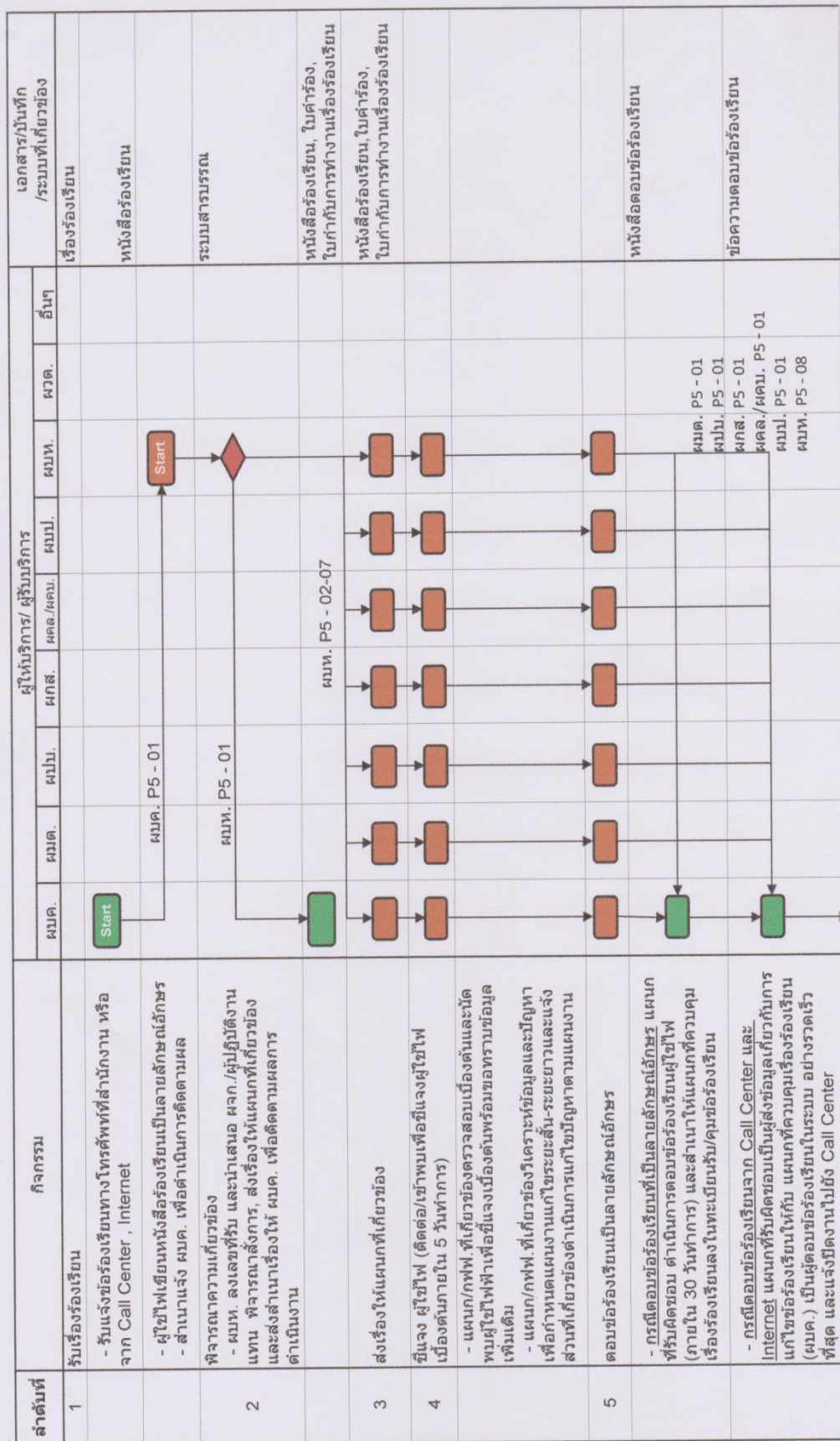
ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)

ผจก.กฟภ.ชน.

สรุปกระบวนการดำเนินงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการมอบหมายงาน



สรุปกระบวนการดำเนินงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการมอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน	
		ผบค.	ผผค.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผบป.	ผบห.		ผวด.
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะ ของข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร	End								
				ผบค. P5 - 02						

**แผนผังาระวัง
กระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน**

ลำดับ ของ การ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจสอบ	การแก้ไข
1	รับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ปฏิบัติงานไม่ มาปฏิบัติงาน	1x3=3	มีผู้ปฏิบัติงานแทน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	พบ.เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	พบ.จัดให้มีการส่งงาน มีผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้
		- ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องครบถ้วน	2x3=6	กรณีที่สามารถติดต่อผู้ ร้องเรียนได้ ให้ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนสอบถามข้อมูล เพิ่มเติมให้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะ ต้องตรวจสอบข้อมูลให้ ชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบ ถามข้อมูลเพิ่มเติม
2	การพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร	พิจารณาสั่งการ ล่าช้า	1x3=3	- จัดใส่เพิ่มเติม เสนอผล. หรือผู้ปฏิบัติงาน แทน	การพิจารณา สั่งการรวดเร็ว	พบ.ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนที่นำเสนอผู้บริหาร	จัดใส่เพิ่มเติม ผู้บริหารและมีการติดตาม เรื่อง
3	พบ.ส่งเรื่องให้ ผวต./ผบค.	ส่งเรื่องล่าช้า	2x3=6	มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	พบ.มอบหมายหน้าที่ให้ ชัดเจน	พบ.มอบหมายหน้าที่ให้ ชัดเจน
4	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ส่งเรื่องล่าช้า	1x4=4	- งานในแผนกจะ ต้องส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นกรณี เร่งด่วน	ส่งเรื่องให้ แผนกที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว	พบ.ตรวจสอบเรื่อง ว่าแผนกที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง รวดเร็วหรือไม่	พบ.จัดส่งเรื่อง เรียนโดยเร็ว และให้เร่ง แผนกที่เกี่ยวข้องพร้อม ติดตามผล
5	ติดต่อ/เข้าพบชี้แจงผู้ใช้ไฟ เบื้องต้น	ระยะเวลาเกิน กำหนด 5 วันทำการ	1x4=4	ผู้บริหารมอบหมายงาน (OJT) ผู้เกี่ยวข้องให้ถือ ปฏิบัติโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 5 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	พบ. จัดทำทะเบียนควบคุม เรื่องร้องเรียน และติดตาม ผลต่อเนื่อง
6	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร Call Center และ Internet รวมทั้งการ ปิดข้อร้องเรียน	ระยะเวลาเกิน กำหนด 30 วันทำการ	1x2=2	ผู้บริหารกำกับผู้เกี่ยวข้องให้ ถือปฏิบัติตามมาตรฐาน คุณภาพบริการโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 30 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	พบ. ติดตามผลจาก ทะเบียนควบคุมเรื่อง ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง หาก พบปัญหาให้หารือผู้บริหาร เพื่อพิจารณาการ
7	การจัดทำรายงานสรุปข้อร้อง เรียนทุกเดือน	ข้อมูลการจัดทำ รายงานไม่ครบถ้วนทุกเรื่อง	1x3=3	ผู้บริหารมอบหมายงาน ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน	ข้อมูลการ จัดทำรายงานครบถ้วน	พบ. ที่รับผิดชอบตรวจสอบ การติดตามให้ครบถ้วน	พบ. ตรวจสอบติดตามให้มี การสรุปรายงานให้ครบทุก เดือน



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน P5

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบห. P5 - 01 สำเนาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร)	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์)
ตำแหน่ง หน.บห.	ตำแหน่ง หน.บค.
วันที่ ๕.๑.๖๖ ๒๕๕๙	วันที่ ๕.๑.๖๖ ๒๕๕๙

ผบห. P5 - 02 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร)	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์)
ตำแหน่ง หน.บห.	ตำแหน่ง หน.บค.
วันที่ ๕.๑.๖๖ ๒๕๕๙	วันที่ ๕.๑.๖๖ ๒๕๕๙

ผบห. P5 - 03 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร)	ชื่อ-สกุล (นายสุภราช พานทอง)
ตำแหน่ง หน.บห.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ ๕.๑.๖๖ ๒๕๕๙	วันที่ ๕.๑.๖๖ ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบท. P5 - 04 ขั้วรองรับเส้นที่ขีดเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการ
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นายพงษ์ศักดิ์ น้อยแสง) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559

ผบท. P5 - 05 ขั้วรองรับเส้นที่ขีดเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นายวีระศักดิ์ พานทอง) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559

ผบท. P5 - 06 ขั้วรองรับเส้นที่ขีดเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกคลังหลัก/คลังบริการ
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นายสมชาย เพชรน้อย) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559

ผบท. P5 - 07 ขั้วรองรับเส้นที่ขีดเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นางสาวศุคนิธิ์ โปแก้ว) ตำแหน่งพ.บ.บ. วันที่ 1 ก.พ. 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบท. P5 - 08 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร) ตำแหน่งทผ.บค..... วันที่ ๓๑ ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์) ตำแหน่งทผ.บค..... วันที่ ๓๑ ก.พ. 2559

ผบค. P5 - 01 ขอร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center, Internet ที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอ ผจก. พิจารณาสั่งการ

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์) ตำแหน่งทผ.บค..... วันที่ ๓๑ ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร) ตำแหน่งทผ.บค..... วันที่ ๓๑ ก.พ. 2559

ผบค. P5 - 02 รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์) ตำแหน่งทผ.บค..... วันที่ ๓๑ ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นางอังคณา ธรรมถาวร) ตำแหน่งทผ.บค..... วันที่ ๓๑ ก.พ. 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผมต. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายศุภราช พานทอง) ตำแหน่ง หล.มต. วันที่ 1 ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์) ตำแหน่ง หล.บค. วันที่ 1 ก.พ. 2559

ผบป. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายพงษ์ศักดิ์ น้อยแสง) ตำแหน่ง หล.บป. วันที่ 1 ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์) ตำแหน่ง หล.บค. วันที่ 1 ก.พ. 2559

ผกส. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายวีระศักดิ์ พานทอง) ตำแหน่ง หล.กส. วันที่ 1 ก.พ. 2559	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์) ตำแหน่ง หล.บค. วันที่ 1 ก.พ. 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผคส./ผคบ. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายสมชาย เพชรน้อย)	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์)
ตำแหน่ง หน.คส.	ตำแหน่ง หน.บค.
วันที่ ๕.๖.๖๖ ๒๕๖๖	วันที่ ๕.๖.๖๖ ๒๕๖๖

ผบป. P5 - 01 ขอร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางสาวศุคนิธิ โปแก้ว)	ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์)
ตำแหน่ง หน.บป.	ตำแหน่ง หน.บค.
วันที่ ๕.๖.๖๖ ๒๕๖๖	วันที่ ๕.๖.๖๖ ๒๕๖๖

ผู้ดูแลกระบวนการงาน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นายวิโรจน์ จันอินทร์)	ชื่อ-สกุล (นายวิฑูรย์ วัชรขจร)
ตำแหน่ง หน.บค.	ตำแหน่ง ผจก.ชน.
วันที่ ๕.๖.๖๖ ๒๕๖๖	วันที่ ๕.๖.๖๖ ๒๕๖๖

จัดทำโดย
กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ผชน.9(ท)
เลขที่ น.3/ชน.(บท) /2559
เรื่อง ขออนุมัติแผน
อ้างถึง

ถึง ผจก.ชัยนาท
วันที่ 8 มกราคม 2559

เรียน ผจก.ชัยนาท

ตามคำสั่ง (ท) ที่ 38/2559 ลว.30 ธ.ค.2559,ที่ 44/2559 ลว.4 ม.ค.2559 ให้กระผมเป็นเลขาคณะทำงาน QA for SLA และ การดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟจ.ชัยนาท นั้นเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จึงขออนุมัติจัดทำแผนดำเนินการดังนี้

- 1.แผนงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(QA for SLA)
- 2.แผนการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ของ กฟจ.ชัยนาท

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติแผนให้ต่อไปด้วย

(ลงชื่อ) อารักษ์ อนุตตรังกูร
(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร)
เลขาฯ/คณะกรรมการ

อนุมัติตามแผน
(ลงชื่อ) วิฑูรย์ วัชรขจร
(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)
ผจก.กฟจ.ชัยนาท

ที่ น.3 ชน.(บท)- ๖4๖ /2559
เรียน รจก.(ท),(บ),ผชน.9,ผชน.8,นทน.8,ทผ.ทุกแผนก
ผจก.กฟส.,กฟย.ในสังกัด
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป
(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)
ผจก.กฟจ.ชัยนาท

ภาคผนวก ง.

มาตรฐานที่ ๔ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานประจำเดือน

มาตรฐานการไฟฟ้าปทุมธานี

มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

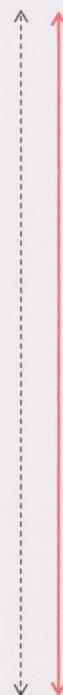
ด้าน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานที่ 4 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ลำดับ	ประเด็นตัวชี้วัด	แนวทางดำเนินงาน	ปี 2558												ประจำปี 2559												ผู้รับผิดชอบ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
1	มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)	ให้แผนกที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุปเรื่องร้องเรียนพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขแยกแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มสรุปงานร้องเรียน ประจำเดือน (เอกสารแนบมีติ3/5) และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน และ/หรือการประชุมผู้บริหารอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									

แผนงาน

ผลการดำเนินงาน



สรุปงานร้องเรียน ประจำปี 2559

ของ กฟฟ. _____

- ร้องเรียนผ่านช่องทาง _____ : _____ เรื่อง : _____ เรื่อง

- ร้องเรียนผ่านช่องทาง _____ : _____ เรื่อง : _____ เรื่อง

- ร้องเรียนผ่านช่องทาง _____ : _____ เรื่อง : _____ เรื่อง

รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด : _____ เรื่อง

แยกรายละเอียดตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ปัญหา อุปสรรค
1. คุณภาพไฟฟ้า		
2. การให้บริการ		
3. พฤติกรรมพนักงาน		
4. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า		
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		
6. อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้		
7. ลับ(ทุจริต ประพฤติมิชอบ)		

รวม

เรื่อง

สรุปผลการประชุมวิเคราะห์ ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก จ.

มาตรฐานที่ ๕ วิเคราะห์ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการเรียน

มาตรฐานการไฟฟ้าปทุมธานี

มิติที่ 3 การจัดการเรียน

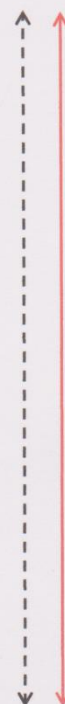
ด้าน กระบวนการจัดการเรียน

มาตรฐานที่ 5 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการเรียน

ลำดับ	ประเด็นตัวชี้วัด	แนวทางการดำเนินงาน	ปี 2558		ประจำปี 2559												ผู้รับผิดชอบ												
			ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.		ธ.ค.											
1	มีการนำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงาน เพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน	ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละกฟพ. นำสรุป รายงานเรื่องร้องเรียนของแต่ละแผนกมาวิเคราะห์โดยมีการ เปรียบเทียบสถิติเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทเพื่อหาแนวทางการ ป้องกัน และลดจำนวนเรื่องร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (เอกสารแนบมิติ3/6)																											คณะ กรรมการฯ ตามมาตรฐาน ที่2 ข้อ1
2	มีการประเมินประสิทธิภาพของ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงาน	ให้แต่ละ กฟพ. มีการประเมินประสิทธิภาพการตอบข้อร้องเรียนใน แต่ละช่องทาง อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง และนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงช่องทางที่มีประสิทธิภาพต่ำ ประสิทธิภาพการตอบข้อร้องเรียน=จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ตอบx100 จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด * แยกประเมินแต่ละช่องทาง ตัวอย่างการคำนวณ ถ้าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดมี 12 เรื่อง สามารถตอบเรื่อง ร้องเรียนได้ 9 เรื่อง ประสิทธิภาพการตอบข้อร้องเรียน = $9 \times 100 = 75 \%$ 12																											คณะ กรรมการฯ ตามมาตรฐาน ที่2 ข้อ1

แผนงาน

ผลการดำเนินงาน





บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ น.๓ ชน.(บค)- วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนไตรมาส ๑(ม.ค.-มี.ค.๕๙)
อ้างถึง คำสั่งที่ น.๓ชน.(พ)๔๗/๒๕๕๙ ลว.๗ มี.ค.๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน ผจก.ชัยนาท

ข้อมูลเดิม

ด้วย กฟจ.ชน.ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจาก e-One Portal Service, ได้รับเรื่องร้องเรียน, ศูนย์ดำรงธรรมและอื่นๆ มีจำนวน ๗ เรื่อง สามารถสรุปและวิเคราะห์ผลจากแหล่งข้อมูลได้ ดังนี้

๑.เรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ,ตก และอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง

๑.๑ กระแสไฟฟ้าดับและตกบริเวณ ม.๓ ต.ทางน้ำสาคร อ.มโนรมย์ จ.ชัยนาท

การแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ กฟส.มโนรมย์ ได้ส่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เข้าตรวจสอบบริเวณดังกล่าว ระบบจำหน่าย ของ กฟภ.พาดผ่านที่ดินของผู้ใช้ไฟ จึงทำให้การตรวจสอบ Patrol Man และการบำรุงรักษาระบบเข้าไปไม่ถึง ปัจจุบันได้สำรวจประมาณการย้ายแนวออกจากพื้นที่ ของผู้ใช้ไฟฟ้า

๑.๒ สาเหตุจากบ้านผู้ใช้ไฟอยู่ห่างจากหม้อแปลงของ กฟภ.ประมาณ ๑ กม.และเป็น ระบบ ๑ เฟส ๒ สาย กระแสไฟฟ้าตกบริเวณบ้านบ่อลึก ม.๖ ต.วังเย็น อ.หนองมะโมง จ.ชัยนาท

การแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ กฟย.หนองมะโมง ได้ตัดกิ่งไม้,ปรับแต่งสายหย่อน, แก้ไขสายตกถูกรอก,ตรวจสอบแก้ไข กราวด์แรงต่ำ พร้อมทั้งสำรวจประมาณการปรับปรุงเพิ่มวงจรไฟฟ้า,ย้ายจุดติดตั้งหม้อแปลง

๑.๓ สาเหตุจากแรงดันตกกระบบประปาหมู่บ้าน ต.ท่าฉนวน อ.มโนรมย์ จ.ชัยนาท ทำงานไม่ได้

การแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ กฟส.มโนรมย์ ได้ส่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง มิเตอร์ประปาเป็นระบบ ๓ เฟส แรงดันไฟฟ้า เฟสA=๒๓๐โวลต์,เฟสB=๒๓๐โวลต์,เฟสC=๒๑๐ โวลต์ ค่ากระแสเฟส A=๐ แอมป์,เฟส B= ๐ แอมป์,เฟส C= ๓๐ แอมป์สาเหตุไฟตกเกิดจากระบบประปาดังกล่าว มีมอเตอร์หลายตัว เฟสไม่สมดุล จึงได้ประสานช่างไฟฟ้า อบต.สมดุ่ยเฟสใหม่

๑.๔ สาเหตุปัญหาไฟฟ้าดับและกระแสไฟฟ้าขัดข้อง บริเวณ บ.บางโพธิ์ศรี ม.๖ ต.บางซุด อ.สรรคบุรี จ.ชัยนาท

การแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ กฟส.สรรคบุรี ได้ส่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เข้าตรวจสอบเหตุการณ์ดังกล่าว พบว่ามีกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังตรอฟเอาท์ CNA๒F-๐๘(วัดโพธิ์ทอง) ครอบคลุมพื้นที่ ม.๕,๖,๗ ต.บางซุด อ.สรรคบุรี จ.ชัยนาท ตรวจสอบพบฟิวส์แรงสูง เฟส B ขาดชำรุด ที่ทีมงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตรวจสอบระบบจำหน่ายไม่พบสาเหตุ เปลี่ยนฟิวส์แรงสูงและจ่าย กระแสไฟฟ้าได้ตามปกติ

-๒-

๒. สาเหตุเสาไฟฟ้ากริดขวางบริเวณก่อสร้างคลองชลประทาน ที่บริเวณสะพานทางเข้า
โรงพยาบาลหันคา

การแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ กฟส.หันคา ได้ส่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เข้าพบ
ชี้แจงกับผู้ใช้ไฟ พร้อมดำเนินการสำรวจประมาณการย้ายแนวตามคำประสงค์ของผู้ร้องเรียนแล้ว

๓. สาเหตุจากกระแสไฟฟ้าดับช่วงเวลา ๑๘.๐๐น.และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์กับ
พนักงานของ กฟส.สรรคบุรี ได้

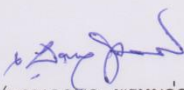
การแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ กฟส.สรรคบุรี ได้กำชับการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่
เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบของ กฟภ.อย่างเคร่งครัด โดยให้ทำการตรวจสอบ
สัญญาณโทรศัพท์ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง

๔. สาเหตุผู้ร้องเรียนได้แจ้งว่ามาติดต่อขอชำระค่ากระแสไฟฟ้าก่อนเวลา ๑๒.๐๐น.
ใช้เวลานานในการติดต่อชำระเงินที่ กฟส.สรรคบุรี

การแก้ไขป้องกันการเกิดซ้ำ กฟส.สรรคบุรี ได้เวียนย้ำ กำชับ การปฏิบัติงานของ
พนักงานที่ทำหน้าที่รับชำระเงินและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบของ กฟภ.อย่างเคร่งครัด
โดยจัดสรรพนักงานปฏิบัติงานให้ครบตามจำนวนช่องแล้ว

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการผู้ใช้ไฟเป็นไปในแนวทางเดียวกันและลดปัญหาการร้องเรียน จึงเห็น
ควรให้กำชับพนักงานที่ติดต่อกับผู้ใช้ไฟโดยตรง ตระหนักถึงงานให้บริการตามนโยบายของ ผวก.และตามที่
กฟน.๓ กำหนด “การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ  ประธานกรรมการ
(นายเอกพล พรหมอ่อน) รจก.(ท)

ลงชื่อ  รองประธานกรรมการ
(น.ส.พิศมัย ชาติเจริญ) รจก.(บ)

ลงชื่อ  กรรมการ
(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร) ผชน.๙

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางนันทพรณ เพชรน้อย) ผชน.๙

ก.น.ท.น.(นท) ๑๑๓๖/๕๙

คณะกรรมการฯ,ทพ.ทุกแผนก
ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป


(นายวิฑูรย์ วัชรจร)
ผจก.กฟจ.ชัยนาท

SCAN

เลขที่
๒๒ มี.ค. ๒๕๕๙



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ น.๓/ชน.(บค) วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๕๙)
อ้างถึง คำสั่งที่ น.๓ชน.(พ)๔๗/๒๕๕๙ ลว.๗ มี.ค.๕๙
สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน ผจก.กฟจ.ชัยนาท

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.ชน.ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจาก e-One Portal Service, ได้รับเรื่องร้องเรียน, ศูนย์ดำรงธรรม และอื่นๆ มีจำนวน ๗ เรื่อง สามารถวิเคราะห์ผลจากแหล่งข้อมูลได้ ดังนี้

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ, ตก และอื่นๆ มีจำนวน ๔ เรื่อง
๒. ร้องเรียนเสาไฟฟ้าหักหรือชำรุดบริเวณก่อสร้าง จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ร้องเรียนกระแสไฟฟ้าดับไม่มีพนักงานรับโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง
๔. ร้องเรียนช่องทางการชำระเงินใช้เวลานาน ไม่สะดวก จำนวน ๑ เรื่อง

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวที่เกิดขึ้นสามารถแยกได้ว่าข้อร้องเรียนเกิดเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้าและความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้าและงานบริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน จึงเห็นควรให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

- ตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง โดย Patrol Man หากพบเห็นการชำรุดของอุปกรณ์ให้เร่งแก้ไขโดยเร็ว
- สำรวจ/ตั้งแผนปรับปรุงระบบจำหน่ายในไล่นระบบจำหน่ายที่มีอายุการใช้งานเกิน ๑๐ ปี และอยู่ในที่ของผู้ใช้ไฟ

- กำชับพนักงานช่างควบคุมงานให้ดำเนินการก่อสร้างให้ถูกต้องตามมาตรฐาน
- กำชับพนักงานช่างควบคุมติดตั้งไม่ให้ดำเนินการให้ถูกต้องตามมาตรฐาน

สำหรับข้อร้องเรียนอื่นๆ ที่มีเกิดจากพฤติกรรมของพนักงานและกระบวนการงานด้านอุปกรณ์การสื่อสาร ซึ่งถ้าเกี่ยวกับพนักงานให้มีการจัดอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงการให้บริการและกำชับให้พนักงานหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับผู้ใช้ไฟ ควรให้เหตุผลในการพูดและเป็นมิตร ในส่วนของอุปกรณ์-เครื่องมือต่างๆ ที่ชำรุดให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการขออนุมัติซ่อม เปลี่ยนให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

$$\text{สรุปประสิทธิภาพการตอบข้อร้องเรียน} = \frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ตอบ}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

$$= \frac{7 \times 100}{7} = 100\%$$

-๒-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ  ประธานกรรมการ
(นายเอกพล พรหมอ่อน) รจก.(ท)

ลงชื่อ  รองประธานกรรมการ
(น.ส.พิศมัย ชาติเจริญ) รจก.(บ)

ลงชื่อ  กรรมการ
(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร) ผชน.๙

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางนันทพรณ เพชรน้อย) ผชน.๙

ที่ น.๓๓(นท) ๑๖๓๗/๕๙

คณะกรรมการฯ,ทผ.ทุกแผนก

ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป


(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

SCAN

๒๒ มิ.ค. ๒๕๕๙

๒๒ มิ.ค. ๒๕๕๙



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ น.๓/ชน.(บค.)- วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานสรุปประเมินประสิทธิภาพข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ประจำไตรมาส๑(ม.ค.- มี.ค.๕๙)
อ้างอิง ตามคำสั่งที่ น.๓ ชน.(พ) ๔๗ / ลว ๗ มี.ค. ๕๙
สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน ผจก.ชัยนาท

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขอสรุปประเมินประสิทธิภาพข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ ประจำไตรมาส ๑ (ม.ค.- มี.ค.๕๙) ตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟของ กฟจ. โดยมีข้อมูล ดังนี้

ที่	เรื่องร้องเรียน	รับเรื่อง (ว/ค/ป)	ติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน (ว/ค/ป)	ผลดำเนินการ (วัน)	เกณฑ์ ประเมิน	รายงานส่วนที่ เกี่ยวข้องภายใน ๓๐ วัน (ว/ค/ป)	ผลดำเนินการ (วัน)	เกณฑ์ ประเมิน
๑	กระแสไฟฟ้าตก ม.๓ ต.หวางน้ำสาคร	๑๒ มี.ค. ๕๙	๑๓ มี.ค. ๕๙	๑ วัน	๕	๒๗ มี.ค. ๕๙	๑๕ วัน	๕
๒	กระแสไฟฟ้าตก ม.๖ ต.วังเคียน	๕ ก.พ.๕๙	๑๐ ก.พ.๕๙	๕ วัน	๕	๑๒ ก.พ.๕๙	๗ วัน	๕
๓	เสาไฟฟ้ากริดขวางทางจราจร	๘ ก.พ.๕๙	๑๒ ก.พ.๕๙	๕ วัน	๕	๑๖ ก.พ.๕๙	๘ วัน	๕
๔	กระแสไฟฟ้าตก ม.๖ ต.บางซุด	๘ มี.ค.๕๙	๑๐ มี.ค.๕๙	๒ วัน	๕	๑๐ มี.ค.๕๙	๒ วัน	๕
๕	กระแสไฟฟ้าตก ม.๒ ต.ท่าฉนวน	๒ มี.ค.๕๙	๘ มี.ค.๕๙	๖ วัน	๔	๘ มี.ค.๕๙	๖ วัน	๕
๖	ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	๘ มี.ค.๕๙	๙ มี.ค.๕๙	๑ วัน	๕	๙ มี.ค.๕๙	๑ วัน	๕
๗	ใช้เวลานานในการติดต่อชำระเงิน	๘ มี.ค.๕๙	๙ มี.ค.๕๙	๑ วัน	๕	๙ มี.ค.๕๙	๑ วัน	๕
รวม					๔.๘๕			๕

ข้อสรุปประเมิน/ข้อเสนอแนะ

- กฟจ.ชัยนาท มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ในระบบงานที่ได้รับทั้งหมด ๗ เรื่อง ซึ่งทั้งหมดได้รับข้อมูล จากศูนย์ดำรงธรรมและ อื่นๆ
- กฟจ.ชัยนาท ได้ตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
- ทั้งนี้ กฟจ.ชัยนาท ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ผู้ใช้ไฟได้รับรู้ และหากมีข้อเสนอแนะสามารถส่งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามช่องทางที่ PEA ประชาสัมพันธ์ได้ทุกช่องทางแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(นายเอกพล พรหมอ่อน) รจก.(ท)

ลงชื่อ.....รองประธานกรรมการ
(น.ส.พิศมัย ชาทเจริญ) รจก.(บ)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายอาร์กซ์ อนุตตรังกูร) ผชน.๙

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางนนทพรณ เพชรน้อย) ผชน.๙

ก.ม.๓๖.๓(นท) ๑๑๓๘/๕๗

คณะกรรมการฯ, ทพ.ทุกแผนก
ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป

(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)
ผจก.กฟจ.ชัยนาท

แผนกบริการลูกค้า
โทร ๐๕๖-๔๑๓๐๓๐

SCAN

๒๒ มี.ค. ๒๕๕๙

มิตินี้ ๔

การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

(ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต)

มาตรฐานที่ ๑ จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการ

ทุจริตของหน่วยงาน

1.1 แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน

สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2

แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 กฟง.ขอนแก่น		ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร		4. เป้าหมาย ระดับ 3		
1. วิสัยทัศน์องค์กร SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน ขององค์กรและมีส่วนร่วมกับสังคม		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล		- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการ กำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ตามมาตรฐาน (OECD) - การกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน				
		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OC2 ยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากล		6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการ กำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ตามมาตรฐาน (OECD) - การกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน		7. เป้าหมาย ระดับ 3		
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	กิจกรรม/แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				ผลดำเนินการ		หน่วยงานหลัก หน่วยงานรอง
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4			
						สถานะ	%	
26. แผนงานเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	26.1 จัดอบรม/บรรยาย/ออกตระเวนให้ความรู้ จริยธรรมในหลักคุณธรรมต่างๆ ให้ผู้บริหาร และพนักงาน เช่น หลักธรรมาภิบาล, การต่อต้านการทุจริตในองค์กร, การป้องกัน ผลประโยชน์ทับซ้อน, การป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต, การบริหารงานที่ โปร่งใส, คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประเมินแบบสอบถาม เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงานและลูกค้าทั้งหมด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ผลเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	-	1	-	-			กฟง.ข.

Learning and Growth หน้า 23/32

Learning and Growth หน้า 23/32

แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 กฟง.ขอนแก่น		ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)		เป้าหมาย		ผลดำเนินการ		หน่วยงานหลัก หน่วยงานรอง
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		กิจกรรม/แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	สถานะ
27. โครงการการไฟฟ้าโปร่งใส	27.1 ขยายผลโครงการการไฟฟ้าโปร่งใส เป้าหมาย กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน กันยายน 2559 (ผล)	กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	-	-	4	-	
				-	4	-	-	
				-	4	-	-	
	27.2 จัดตั้งศูนย์ พรบ. ขยายข่าวสารให้ กฟฟ.สาขา เป้าหมาย กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	-	-	-	-	
				-	-	-	-	
				-	-	-	-	
	27.3 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนประเภท ณ จุดให้บริการ (พรบ.ขยายข่าวสาร) เป้าหมาย กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	กฟฟ. สาขาในสังกัด กฟง.ขอนแก่น (แผน) ไฟฟ้าเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	-	-	-	-	
				-	-	-	-	
				-	-	-	-	

Learning and Growth หน้า 24/32

1.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน

สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง

แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 กฟง.ชัยนาท		ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)	
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน ขององค์กรและมีส่วนกับสังคม		2. กลยุทธ์ระดับองค์กร OC2 ยกระดับ CG และ CSR คู่ภาคีฐานสากล	
		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ตามมาตรฐาน (OECD) - การกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน	
		4. เป้าหมาย ระดับ 3	
		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน OC2 ยกระดับ CG และ CSR คู่ภาคีฐานสากล	
		6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน - ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ตามมาตรฐาน (OECD) - การกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน	
		7. เป้าหมาย ระดับ 3	
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	กิจกรรม/แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สรุปผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
26. แผนงานเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม (Soft Control)	26.1 จัดอบรม/บรรยาย/ถอดบทเรียน/ถอดบทเรียน จริยธรรมในองค์กรต่างๆ ให้ผู้บริหาร และพนักงาน เช่น หลักสูตรภักดีบาท, การต่อต้านการทุจริตในองค์กร, การป้องกัน ผลประโยชน์ทับซ้อน, การป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต, การบริหารงานที่ โปร่งใส, คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประเมินแบบสอบถาม เป้าหมาย ผู้บริหาร พนักงานและลูกค้าทุกคน กฟง.ชัยนาท (แผน) ผลเสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	- ได้มีการประชุมที่แจ้งผู้บริหาร และพนักงาน กฟง.ช.น. เกี่ยวกับหัวข้อ "การไฟฟ้าไปรษณีย์" โดยกำหนด เป็นวาระการประชุมประจำเดือน เพื่อแสดงออกถึง การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม	

Learning and Growth หน้า 23/32

แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 กฟง.ชัยนาท		ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)	
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	กิจกรรม/แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สรุปผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
27. โครงการการไฟฟ้าไปรษณีย์	27.1 ขยายผลโครงการการไฟฟ้าไปรษณีย์ เป้าหมาย กฟง. สาขาในสังกัด กฟง.ชัยนาท (แผน) ให้เสร็จสิ้นภายในเดือน กันยายน 2559 (ผล)	- กฟง.ช.น. ได้จัดตั้งการไฟฟ้าไปรษณีย์ภายใต้ มาตรฐาน การไฟฟ้าไปรษณีย์ของ กฟง. - กฟง.ช.น. ได้ขยายผล การไฟฟ้าไปรษณีย์ ไปสู่ กฟง. ในสังกัด ในวาระการประชุมประจำเดือน	
	27.2 จัดตั้งศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสารให้ กฟง.สาขา เป้าหมาย กฟง. สาขาในสังกัด กฟง.ชัยนาท (แผน) ให้เสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	- กฟง.ช.น. ได้จัดตั้งศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร โดย 1. แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร 2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ 3. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน 4. จัดเก็บสถิติและรายงานผลการให้บริการศูนย์ 5. สร้างและสรุปรายงานผลความพึงพอใจการใช้ บริการศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร	
	27.3 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนประเภท ณ จุดให้บริการ (พบน.ข้อมูลข่าวสาร) เป้าหมาย กฟง. สาขาในสังกัด กฟง.ชัยนาท (แผน) ให้เสร็จสิ้นภายในเดือน มิถุนายน 2559 (ผล)	- กฟง.ช.น. ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ณ จุด ให้บริการ	

Learning and Growth หน้า 24/32

มาตรฐานที่ 2 จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ

2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน

สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยนาท
ที่ น.๓ ชน.(พ.) - ๔๘ /๒๕๕๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส

.....

ตามอนุมัติหลักการ ผวก.ลว. ๑๕ ส.ค.๒๕๕๔ ให้นายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่อง “การไฟฟ้าโปร่งใส” นั้น

เพื่อให้การดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟผ.ชัยนาท บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย ผวก. จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ดังนี้-

๑. นายอารักษ์	อนุตรังกูร	ผชน.๕ (ท)	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายพศวัต	มงคลหัตถ์	ผชน.๘	กรรมการ
๓. นายปัญญา	โพธิ์คำ	นทน.๘	กรรมการ
๔. นางนันทพรณ	เพชรน้อย	ผชน.๕ (บ)	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้-

๑. ตรวจประเมิน ติดตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตาม “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”
๒. เสนอแนะแนวทางแก้ไข ให้คำปรึกษา ตามกรอบแนวทางที่ กฟผ.๓ กำหนด
๓. สรุปรายงานผลการตรวจประเมินให้คณะกรรมการดำเนินการ “ การไฟฟ้าโปร่งใส ”

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕


(นายวิฑูรย์ วัชรขจร)
ผกก.กฟผ.ชัยนาท

2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชัยนาท ถึง รจก.,ผชน.๙,ผชน.๘,นทน.๘,ผ.ปป.
,ผ.ปป.,ผ.มต.,ผ.กส.,ผ.บห.

เลขที่ น.๓ /ชน.(บห.) /๒๕๕๙ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานการประชุม การไฟฟ้าไปรษณีย์ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙

เรียน รจก.,ผชน.๙,ผชน.๘,นทน.๘,ผ.ปป.,ผ.ปป.,ผ.มต.,ผ.กส.,ผ.บห.

กฟจ.ชัยนาท ขอส่งรายงานการประชุมการไฟฟ้าไปรษณีย์ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๕ เม.ย. ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมปรองดอง ชั้น ๓ กฟจ.ชัยนาท ซึ่งได้แนบมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(น.ส.พิศมัย ชัดเจริญ)
รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน
ผจก.ชัยนาท

บริการดี มีคุณธรรม
บริหารงานไปรษณีย์ ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต

มาตรฐานที่ ๓ จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายใน เพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต

3.1 ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต

3.2 นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงาน

เพื่อลดความผิดพลาด

สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการประเมินผลการควบคุมภายในด้วยตนเอง(CSA) ถึง ประธานคณะกรรมการ

เลขที่ _____ วันที่ _____

เรื่อง รายงานผลการสอบทานระบบการควบคุมภายในของ กฟจ.ชน.และกฟฟ.ในสังกัด

อ้างถึง _____

เรียน ประธานคณะกรรมการ

การประเมินการควบคุมภายในของ กฟจ.ชัยนาท และกฟฟ.ในสังกัด โดยใช้วิธีสุ่มสอบทานฯ ตั้งแต่วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๙ ได้ดำเนินการตามแนวทางการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.๒๕๕๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงาน ของ กฟจ.ชัยนาท และ กฟฟ.ในสังกัด จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริต การประเมินดังกล่าวพบว่า ระบบการควบคุมภายใน ของ กฟจ.ชัยนาท และกฟฟ.ในสังกัด ตามแผนการตรวจสอบทานฯ ไตรมาส ๑ ตั้งแต่วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๙ เป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมภายในที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด มีความเพียงพอและบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

ทั้งนี้ได้แนบรายงานผลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ของ กฟจ.ชัยนาท และกฟฟ.ในสังกัด มาพร้อมนี้แล้ว



(นายปัญญา โพธิ์ตาช)
เลขาธิการสำนักงาน
ประเมินผลการควบคุมภายในตนเอง(CSA)

ลงชื่อ 
(นายอารักษ์ อนุตตรังกูร)

ลงชื่อ 
(นางนันทพรณ เพชรน้อย)

ลงชื่อ 
(นายพรวัด มงคลหัตถี)

คณะกรรมการ

คณะกรรมการ

คณะกรรมการ

มาตรฐานที่ 4 สำนวความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ

4.1 สำนวความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน



แบบสอบถามการไฟฟ้าโปร่งใส กฟผ. จ.ระยอง

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงาน จากพนักงานไฟฟ้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อผู้รับบริการ อนุชา จันทร์

เบอร์โทรศัพท์ 087-1053079 วันที่ 15 มิ.ย. 2559 เวลา 11.10

ตอนที่ 2 การรับทราบข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส

ท่านรับทราบข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟผ. หรือไม่ ☐ ทราบ ☒ ไม่ทราบ

ถ้าท่านทราบ ท่านรับทราบจากช่องทางใด ☐ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ของ กฟผ. ☐ Website PEA

☐ วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ สื่อ Online ☐ อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	✓				
2. การบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้ตกลงกับการไฟฟ้า		✓			
3. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	✓				
4. พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	✓				
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้า	✓				

6. ท่านได้รับการที่เท่าเทียม เป็นธรรม เป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง หรือไม่ อย่างไร

เท่าเทียม

7. มีการเรียกผลประโยชน์จากพนักงานการไฟฟ้า หรือไม่ อย่างไร /กรณีที่มีการชำระเงิน ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่ได้รับเงินจาก กฟผ. หรือไม่

ไม่

ข้อเสนอแนะ พนักงานมีใจดี แต่ไม่ค่อยใส่ใจ

ผู้สอบถาม สม อารักษ์ อารักษ์ สม อารักษ์ อารักษ์ กฟผ.จ.ระยอง

4.2 สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ

4.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการไฟฟ้าไปรษณีย์ ถึง ผจก.ชน.
เลขที่ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๙
เรื่อง ผลการดำเนินการสอบถามข้อมูลการบริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างถึง

เรียน ผจก.ชน.

คณะกรรมการไฟฟ้าไปรษณีย์ ขอส่งผลการสอบถามข้อมูลการบริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของลูกค้าที่มาใช้บริการของ กฟภ.ชน. โดยการสุ่มสอบถามประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙ จำนวน ๑๖ ราย ตามเอกสารแนบท้าย บันทึกผลสรุปผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๙ ราย, มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗ ราย พบว่าลูกค้าไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร เรื่อง กฟภ.จัดทำการไฟฟ้าไปรษณีย์เลข จำนวน ๑๑ ราย จาก ๑๖ ราย คิดเป็นผู้ไม่ทราบข้อมูลสูงถึง ๖๘.๗๕ % สรุปว่ายังขาดการประชาสัมพันธ์ เห็นควรให้ส่วนเกี่ยวข้องเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยด่วนด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นางนนทพรณ เพชรน้อย)


(นายพิชิต มงคลหัตถี)


(นายอารักษ์ สุนิตตังกูร)


(นายปัญญา โพธิ์ตาข)

ที่ น.๓ ชน.(บพ) /๒๕๕๙
เรียน รจก.,ผชน.๙,ผชน.๘,นทพ.๘,ประธานมิตติ ๑-๔

เพื่อทราบและดำเนินการส่วนเกี่ยวข้อง


(นายวิฑูรย์ วัชรจอร์)
ผจก.ชน.

บริการดี มีคุณธรรม
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ทพ.บป.ชน.

เลขที่ น.๓ ชน (บป)

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์ประเมินผลการให้บริการโดยกดผ่าน Smile Box PEA

อ้างถึง

ถึง รจก.ชน.

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๙

เรียน รจก.ชน.

สบ.ชน. ขอรายงานการวิเคราะห์ประเมินผลความพึงพอใจผ่าน Smile Box PEA ดังนี้-

คะแนนระดับความพึงพอใจ					
ระดับความพอใจ	ก.พ ๕๙		ค.พ มี.ค ๕๙		คิดเป็น % เพิ่ม-ลด
	คะแนน	คิดเป็น %	คะแนน	คิดเป็น %	
ไม่พอใจมาก	๒	๐.๐๔	๘	๐.๑๔	๐.๑๑
ไม่พอใจ	๑	๐.๐๒	๕	๐.๐๙	๐.๐๗
ปานกลาง	๖	๐.๑๑	๑๖	๐.๒๙	๐.๑๘
พอใจ	๑๑๐	๑.๙๓	๒๘๗	๕.๒๐	๓.๒๗
พอใจมาก	๔๖๗	๘.๒๑	๑๗๗๔	๓๒.๑๔	๒๓.๙๓
ไม่ประเมิน	๕,๑๐๒	๘๙.๗๐	๓,๔๒๙	๖๒.๑๓	(๒๗.๕๗)
รวม	๕,๖๘๘	๑๐๐.๐๐	๕,๕๑๙	๑๐๐.๐๐	-

จากข้อมูลเดือน ก.พ ๒๕๕๙ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการชำระเงินที่กดบัตรคิว ทั้งหมด ๕,๖๘๘ ราย มีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่กดประเมิน จำนวน ๕,๑๐๒ ราย คิดเป็น ๘๙.๗๐ เปอร์เซ็นต์ สาเหตุเนื่องจากพนักงานรับเงินไม่แจ้งให้ผู้ไฟฟ้ากดประเมินความพึงพอใจ

แนวทางแก้ไข

1. ให้พนักงานรับเงินแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าให้ประเมินความพึงพอใจก่อนส่งใบเสร็จรับเงินและเงินทอนให้ผู้ใช้ไฟฟ้า
2. กำชับให้พนักงานทุกคนบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อไม่ให้เกิดการประเมินข้อไม่พึงพอใจมาก และ ไม่พึงพอใจ
3. ออกรายงานการให้คะแนนระดับความพึงพอใจมาตรวจสอบทุกสัปดาห์ เพื่อแก้ไขเป็นรายบุคคล

เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วปรากฏว่าข้อมูลเดือน มี.ค ๒๕๕๙ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการชำระเงินตามบัตรคิว ทั้งหมด ๕,๕๑๙ ราย มีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ประเมิน จำนวน ๓,๔๒๙ ราย คิดเป็น ๖๒.๑๓ เปอร์เซ็นต์ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ประเมินความพึงพอใจลดลงจากเดือน ก.พ ๒๕๕๙ จำนวน ๒๗.๕๗ เปอร์เซ็นต์ แต่ผลการประเมินไม่พึงพอใจมาก,

มาตรฐานที่ เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์ ทั้งภายในและ/สร้างอาสาสมัคร ๕ ภายนอกหน่วยงาน

5.1 ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์

สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม




ใบสมัคร

ร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์ กฟผ.....

☐ พนักงาน/ลูกจ้าง กฟผ. ☒ บุคคลทั่วไป

ชื่อ-นามสกุล คุณพิชิต ฤกษ์ อายุ 53 ปี

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ 60 หมู่ที่ 3 ถนน -

ตำบล สีมามะลิ อำเภอ สีมามะลิ จังหวัด สุรินทร์

โทรศัพท์ 084-0883556 ID LINE.....

มีความประสงค์ร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์ของ กฟผ.

เพื่อแจ้งข่าวสารกรณีพบเห็นการทุจริต หรือการเรียกร้องผลประโยชน์จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ลงชื่อ (คุณพิชิต ฤกษ์)
 วันที่ ๙ ๙ ๕๙

บริการดี มีคุณธรรม

ก้าวล้ำสู่นาคต ต่อด้านทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ.ไม่โกง

5.2 กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์อย่างสม่ำเสมอ
 สิ่งที่ต้องดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงาน มิตที่ ๔ ถึง ผจก.ชน.
 เลขที่ น.๓ ชน.(ปป) วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๙
 เรื่อง รายงานการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่าย การไฟฟ้าไปรษณีย์
 สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน ผจก.ชน.

เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ โครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ ให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลที่ถูกต้อง กฟจ.ชน. จึงเชิญอาสาสมัคร/เครือข่าย ประชุมชี้แจง และเรียนเชิญคณะวิทยากร จากคณะกรรมการ การเลือกตั้ง จังหวัดชัยนาท เข้าร่วมชี้แจงให้ความรู้ เมื่อวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๙ ณ กฟจ.ชน. เวลา ๐๙.๐๐ น. สรุปผลการ ประชุมได้ดังนี้

ผู้เข้าร่วมประชุม พนักงาน และอาสาสมัคร/เครือข่ายภายนอก ตามใบลงชื่อการประชุมที่แนบมาด้วย

วาระที่ ๑. ผจก.ชน. ชี้แจงเรื่อง ไฟฟ้าไปรษณีย์

เรื่องที่ ๑ ผจก.ชน. กล่าวต้อนรับคณะวิทยากรและอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์

เรื่องที่ ๒ ผจก.ชน. ชี้แจงถึงความเป็นมาและความสำคัญของโครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์

เรื่องที่ ๓ ผจก.ชน. ชี้แจง ห้ามพนักงานประกอบกิจการที่ส่วนได้เสียกับการไฟฟ้า

วาระที่ ๒. นโยบายไฟฟ้าไปรษณีย์

เรื่องที่ ๑ อาสาสมัคร มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่องที่ ๒ องค์กรให้ อาสาสมัคร/เครือข่าย เป็นส่วนหนึ่ง ในการร่วมประชาสัมพันธ์ โครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

วาระที่ ๓. คณะวิทยากร ร่วมชี้แจง

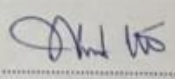
เรื่องที่ ๑ การดำเนินการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ ของ กฟจ.ชน.

- การดำเนินการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ ควรเน้นการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน (พบ.ข้อมูลข่าวสาร)
- เน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึง โครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์

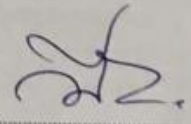
อาจใช้ผ่านช่องทาง

- ใช้หลักธรรมาภิบาล ร่วมกับ โครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์

ปิดประชุม เวลา ๑๒.๐๐ น.



(นายพงษ์ศักดิ์ น้อยแสง)
 เลขาคณะทำงานมิตที่ ๔
 รายงานการประชุม



(นายวีระศักดิ์ พานทอง)
 ประธานคณะทำงานมิตที่ ๔
 ผู้ตรวจสอบ

m/

5.3 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์ และ นำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาคณะทำงาน มติที่ ๔ ถึง ประธานคณะทำงาน มติที่ ๔
 เลขที่ น.๓ ชน.(ปป) วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๙
 เรื่อง การวิเคราะห์ผลการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่าย การไฟฟ้าไปรษณีย์
 สิ่งที่ส่งมาด้วย

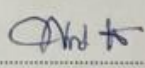
เรียน ประธานคณะทำงาน มติที่ ๔

จากการดำเนินการจัดประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าไปรษณีย์ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเรียนเชิญคณะกรรมการจากคณะกรรมการการเลือกตั้ง จังหวัดชัยนาท เข้าร่วมให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการ ดำเนินโครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ สรุปและวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

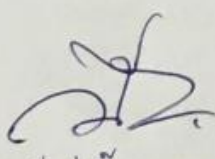
- การดำเนินโครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ ควรเริ่มจากการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน ให้ตระหนัก ถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก รวมถึงให้บริการอย่างเท่าเทียม และยุติธรรม ปราศจากการทุจริต
- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนสามารถรับรู้ และมีส่วนร่วมกับโครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ เช่น ติดป้ายประชาสัมพันธ์, เผยแพร่เอกสารประชาสัมพันธ์, สื่อผ่านผู้นำชุมชน ฯลฯ
- ใช้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นหลักการบริหารจัดการ ควบคุมดูแลกิจการต่างๆ มาปรับใช้ร่วมกับ โครงการ การไฟฟ้าไปรษณีย์

ทั้งนี้คณะทำงานมติที่ ๔ จะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และดำเนินการในไตรมาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


 (นายพงษ์ศักดิ์ น้อยแสง)
 เลขาคณะทำงานมติที่ ๔

เรียน ผอ.ช.น.
 - เพื่อโปรดทราบ.


 (นายพงษ์ศักดิ์ น้อยแสง)
 ประธานคณะทำงาน มติที่ ๔

