

เลขที่ กรธ.(จอ.)๘๘๔/๒๕๖๑
เรียน รผก., อส., อช., อผ. และ อก.

เพื่อโปรดทราบ ผลการประเมินความคิดเห็น
และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (SLA) ในเว็บไซต์ PEA INTRANET
Banner “ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ของ SLA Supply Chain ปี ๒๕๖๑”



(นางประไพพรรณ ชันตยาภรณ์)

อก.ธ.

๑๓ พ.ย. ๒๕๖๑

กองระบบงานธุรกิจ
โทร. ๙๕๒๔

5 W. 8. 2561



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรธ.

ถึง ทุกสายงาน

เลขที่ กรธ.(จอ.) ๕๕๕ /๒๕๖๑

วันที่ ๒๘ มิ.ย. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระดับสายงาน

เรียน รผก.ทุกสายงาน

ตามที่ กฟภ. ประกาศเมื่อ ๓ พ.ค. ๒๕๕๙ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) ของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๑) โดยในปี ๒๕๖๑ มีการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ กฟภ. ทั้งทั้งองค์กร เพื่อการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐาน ให้มีการส่งมอบบริการให้ลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรธ. ฝพธ. ได้จัดทำระบบการประเมินความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับ SLA เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ระบบการประเมินความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับ SLA ประกอบด้วย (๑) แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) (๒) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) โดยแนวทางการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็น ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ **ผู้รับบริการ** ของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน (ตามการจัดทำ SLA ปี ๒๕๕๙) โดยทุกสายงาน/สำนัก ตอบแบบสอบถามทุกกระบวนการ กระบวนการละ อย่างน้อย ๒ ท่าน (รายชื่อกระบวนการและข้อตกลงตามเอกสารแนบ หรือเข้าดูรายละเอียดได้ที่ <http://cpm.pes.co.th/รายละเอียดประกอบการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ SLA>)

๒. ท่านสามารถ **เลือกตอบแบบสำรวจฯ ผ่าน ๒ ช่องทาง** ดังนี้

๒.๑ เว็บไซต์ <http://intranet.pea.co.th>



**รวมแบบสอบถาม
ความพึงพอใจ**

- เลือก รวมแบบสอบถามความพึงพอใจ
- เลื่อนลงไป ที่ “แบบสอบถามที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเองภายนอกเว็บไซต์ PEA Intranet”
- เลือก “แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระดับสายงาน”

๒.๒ ตอบแบบสอบถามผ่านทาง Smart Phone โดย Scan QR CODE ด้านล่าง



จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วยจะขอบคุณยิ่ง

ว/น. นพ.

(นางประไพพรรณ ชันตยาภรณ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

แผนกจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์กร

โทร.๔๕๒๔

รายงานการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อ
การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561	1
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์	
กรอบแนวคิด	
วิธีการศึกษา	
ขอบเขตการสำรวจ	
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561 ระดับสายงาน	7
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) พิจารณารวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับสายงาน	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน	
ข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561 ระดับฝ่าย	51
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย	
ข้อเสนอแนะ	
ภาคผนวก	
(ก) ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญของแต่ละสายงาน/สำนัก ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2559)	
(ข) ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)	

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ปี 2561 กฟภ. มีการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ กฟภ. ทั้งทั้งองค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐาน ให้มีการส่งมอบบริการให้ลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองระบบงานธุรกิจ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ SLA ในส่วนของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ช่วงเวลาสำรวจระหว่างเดือน มิ.ย. – ก.ย. 2561 โดยระบบการประเมินความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับ SLA เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นแผนการดำเนินงานของผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2561 แผนงาน S2(6)-4 จัดทำและปรับปรุงแผนงาน SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ. ทั้งทั้งองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจัดให้มีระบบการประเมินความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับ SLA

1. ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561 ประกอบด้วย

1.1 กระบวนการที่สำคัญและกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ แบ่งเป็น

- 1) กระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน ตามการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2559 จำนวน 17 กระบวนการ กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการ จำนวน 14 สายงาน 3 สำนัก 12 กฟข. มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 297 คน โดยตำแหน่งที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุดคือ พนักงานระดับตำแหน่ง หน. / ชผ. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.26 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
- 2) กระบวนการที่สำคัญ ระดับฝ่าย ตามการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2560 ของจำนวน 44 กระบวนการ กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการ จำนวน 46 ฝ่าย มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 879 คน โดยตำแหน่งที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุดคือ พนักงานระดับ 1-7 จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 24.12 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

1.2 กรอบการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) นำมาจาก แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ (Parasuraman and Berry) และแนวคิดด้านความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน (Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Advisory) มากำหนดเป็นกรอบการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ 7 ด้าน คือ

- 1) ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 2) ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในกระบวนการ
- 3) ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 4) ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

- 5) ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 6) ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 7) การดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการ

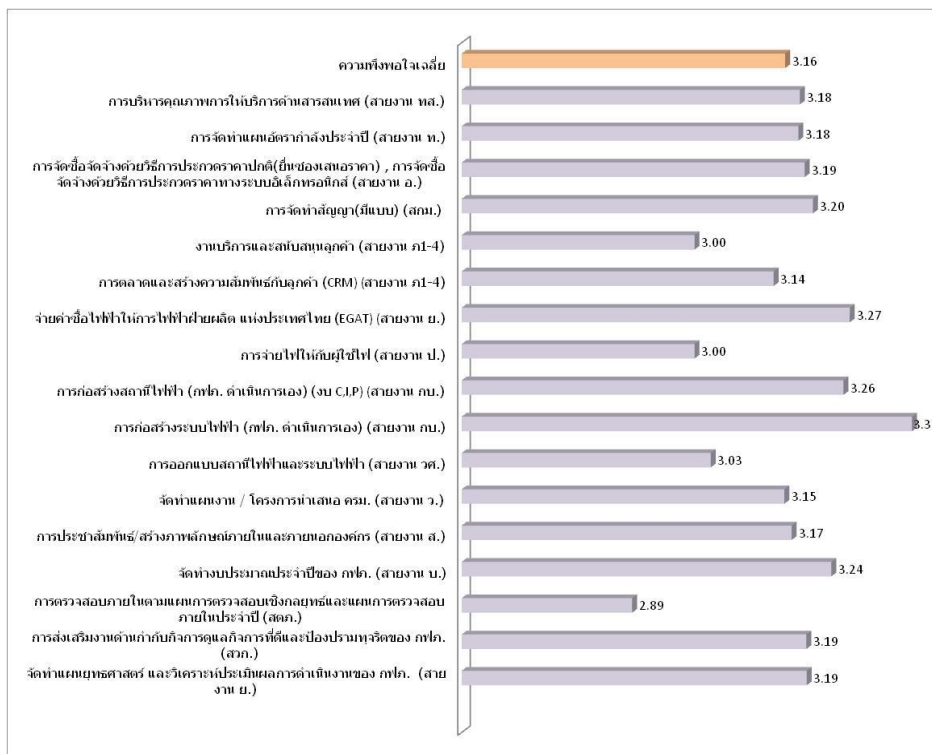
1.3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยวัดระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ คือ

ค่าเฉลี่ย	3.26 – 4.00	เห็นด้วยมาก / พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.25	เห็นด้วย / พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.76 – 2.50	ไม่เห็นด้วย / ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.75	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง / ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

2. สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561 ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงานและระดับฝ่าย ดังนี้

2.1 สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระดับสายงาน ปี 2561

ความพึงพอใจเฉลี่ย ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) รวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับสายงาน จำนวน 17 กระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ.ดำเนินการเอง) ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 1 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ที่มีต่อการจัดทำ SLA รวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับสายงาน

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

แบ่งความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญระดับสายงาน จำนวน 17 กระบวนการ ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

พิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด คือ กระบวนการ บริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ทส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สกม., สตภ. และ สายงาน ภ.1 - ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

2) ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

พิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด คือ กระบวนการ การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.83

3) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

พิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด คือ กระบวนการ ก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

4) ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

พิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด คือ กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน ภ.1 - ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

5) ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

พิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด คือ กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน สายงาน ภ.1 - ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

6) ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

พิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด คือ กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

7) ความคิดเห็นในการดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการ

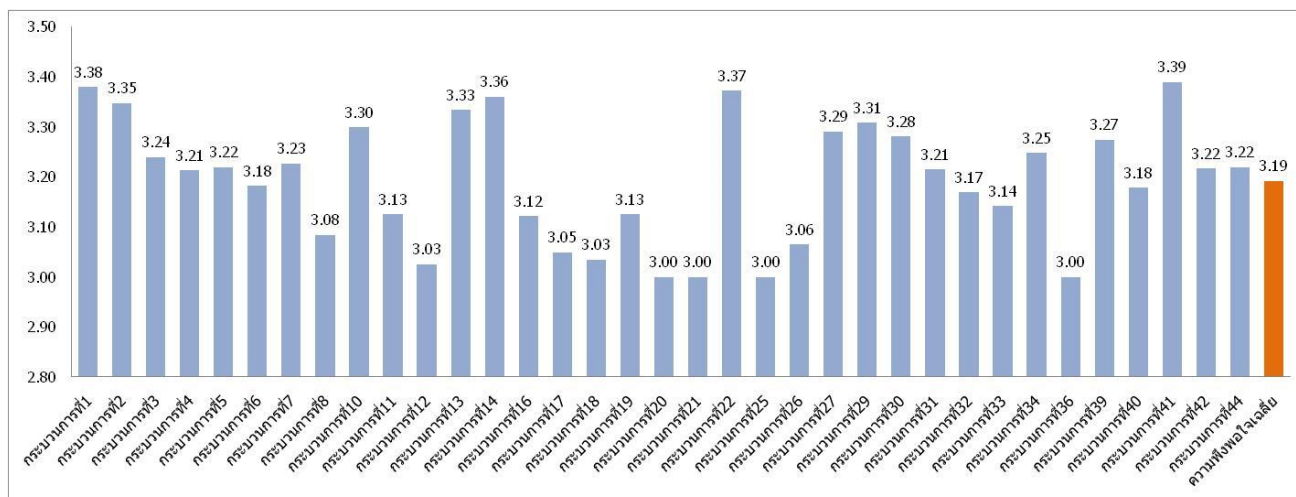
พิจารณาตามข้อคำถาม พบว่า

- 7.1) ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ระดับสายงาน ต่อการนำการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดทำ SLA มาใช้ในการประเมินการดำเนินงานของพนักงาน เห็นด้วย ร้อยละ 87.54 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 12.46
- 7.2) การนำผลการดำเนินงานจากการจัดทำ SLA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในคู่มือในหน่วยงานของผู้รับบริการ ระดับสายงาน มีการนำมาใช้ ร้อยละ 94.61 ไม่มีการนำมาใช้ ร้อยละ 5.39
- 7.3) ความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการระดับสายงาน มีความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - (1) ไม่ต้องการปรับปรุง ร้อยละ 43.77
 - (2) ต้องการปรับปรุง ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลและเอกสาร ร้อยละ 35.35
 - (3) ต้องการปรับปรุง ด้านกรอบระยะเวลาในข้อตกลง ร้อยละ 19.19
 - (4) ต้องการปรับปรุง ด้านอื่นๆ ร้อยละ 1.68

2.2 สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระดับฝ่าย ปี 2561

ความพึงพอใจเฉลี่ย ของผู้รับบริการ ทุกฝ่าย ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) รวมทุกด้านแยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับฝ่าย จำนวน 44 กระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการงานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส. / ผสส.มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)



รูปภาพที่ 2 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ทุกฝ่าย ที่มีต่อการจัดทำ SLA รวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับฝ่าย (รายชื่อกระบวนการตามเอกสารผลการสำรวจแนบ)

แบ่งความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย จำนวน 44 กระบวนการ ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

ของผู้รับบริการทุกฝ่าย ต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) **มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21**
นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด คือ กระบวนการงานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส. / ผสส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1 - ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

2) ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในกระบวนการ

ของผู้รับบริการทุกฝ่าย ต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) **มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24**
นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ของกระบวนการสูงสุด คือกระบวนการงานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ป./ผคพ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน วศ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67

3) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ของผู้รับบริการทุกฝ่าย ต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) **มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17**
นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้ให้บริการระดับฝ่าย พบว่า ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการสูงสุด คือ กระบวนการงานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสิทธิผลของ กฟผ. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน สวก./ฝบส.) ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของ สดภ., ภ.1 – ภ.4 และหน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟช. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

4) ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

ของผู้ให้บริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) **มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.11 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ**

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้ให้บริการระดับฝ่าย พบว่า ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการสูงสุด คือ กระบวนการจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส.) ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1 – ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

5) ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ของผู้ให้บริการทุกฝ่าย ต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) **มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ**

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้ให้บริการระดับฝ่าย พบว่า ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการสูงสุด คือ กระบวนการจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส.) ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1 – ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

6) ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA)

ของผู้ให้บริการทุกฝ่าย ต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) **มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ**

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้ให้บริการระดับฝ่าย พบว่า ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการสูงสุด คือ กระบวนการจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสิทธิผลของ กฟผ. (ผู้ให้บริการคือ สวก.) ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของกฟช. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50 และกระบวนการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

7) ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการ

7.1) ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ระดับฝ่าย ต่อการนำการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดทำ SLA มาใช้ในการประเมินการดำเนินงานของพนักงาน เห็นด้วย ร้อยละ 84.19 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 15.81

- 7.2) การนำผลการดำเนินงานจากการจัดทำ SLA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในคู่มือในหน่วยงานของผู้รับบริการ ระดับฝ่าย มีการนำมาใช้ ร้อยละ 94.20 ไม่มีการนำมาใช้ ร้อยละ 5.80
- 7.3) ความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการระดับฝ่าย มีความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
- (1) ไม่ต้องการปรับปรุง ร้อยละ 54.84
 - (2) ต้องการปรับปรุง ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลและเอกสาร ร้อยละ 33.11
 - (3) ต้องการปรับปรุง ด้านกรอบระยะเวลาในข้อตกลง ร้อยละ 9.44
 - (4) ต้องการปรับปรุง ด้านอื่นๆ ร้อยละ 2.62

2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบ่งข้อเสนอแนะจากพนักงานผู้ตอบแบบสำรวจ ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

- ควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการโดยตรง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบรายละเอียดของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- การถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกระบวนการ
- การสื่อสาร ชี้แจง ให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ SLA และประโยชน์ในการจัดทำ QIR สามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการได้
- การเผยแพร่ SLA ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มการตอบสนองความพึงพอใจในการรับบริการให้ดียิ่งขึ้น

2) ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ

- เนื่องจาก SLA คืองานที่ทำเป็นประจำและมีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ จึงควรมีการสะท้อนผลการดำเนินการโดยอยู่ในเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- กรอบระยะเวลาในการดำเนินงานจริงอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายผู้บริหาร จึงอาจทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสนได้
- ควรมีการทบทวนปรับปรุงตามวาระ ในกรณีที่ SLA ไม่สามารถดำเนินการตามเป้าหมายได้
- ควรมีการพัฒนาการจัดทำ SLA กระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมีการเติบโต และมั่นคงยิ่งขึ้น
- การจัดทำ SLA ช่วยให้การดำเนินงานตามกระบวนการรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- ในปัจจุบันการเชื่อมโยงเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หรือปรับปรุง work manual ในระดับภูมิภาคยังไม่ได้นำมาดำเนินการอย่างจริงจัง

3) ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยี

- ควรมีระบบที่รวม SLA ของทุกหน่วยงานไว้ และมี Banner ใน Website Intranet กฟภ. เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้งาน
- สื่อประชาสัมพันธ์ควรอยู่ในรูปแบบ Digital โดยผ่านช่องทางเช่น Mobile Application ขององค์กร, Line และ Website โดยอนาคตจะมีระบบ UC (Unify Communication) โดยสายงาน ทส. ซึ่ง

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

สามารถใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่วิ่งเข้าถึงตัวพนักงานโดยตรงได้มากขึ้น เพื่อใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4) ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

- การจัดทำ SLA จะประสบความสำเร็จได้ ต้องประกอบไปด้วยบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ และความรู้ความสามารถ ที่ทันสมัยด้วย
-

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

กองระบบงานธุรกิจ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561 ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน (ปี 2559) และระดับฝ่าย (ปี 2560) ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามการดำเนินงานของระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เพื่อการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงาน

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่ กฟผ. ประกาศเมื่อ 3 พ.ค. 2559 การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) ของ กฟผ. โดยในปี 2561 มีการจัดทำ SLA และ QA for SLA ตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ กฟผ. เพื่อการพัฒนาระบบการภายในให้เป็นมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร

ในการพัฒนาระบบการภายในให้มีการส่งมอบบริการให้ลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทรู. ได้จัดทำระบบการประเมินความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับ SLA นำไปสู่การปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามแผนการดำเนินงานของผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2561 แผนงาน S2(6)-4 จัดทำและปรับปรุงแผนงาน SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ. ทั่วทั้งองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจัดให้มีระบบการประเมินความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับ SLA

2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและการรับรู้ ของผู้รับบริการจากการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ซึ่งการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) มีการดำเนินงานและขยายผลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา และเป็นเกณฑ์ชี้วัดของ กฟผ. ด้านการพัฒนาระบบการภายใน (BSC) ตัวชี้วัดที่ OM4 ความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน

2.2 เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

2.3 เพื่อรวบรวมและสรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ นำไปสู่การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

2.4 เพื่อให้มีระบบประเมินความพึงพอใจผู้เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามแผนการดำเนินงานผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2561 แผนงาน S2(6)-4 จัดทำและปรับปรุงแผนงาน SLA และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟผ. ทัวทั้งองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และจัดให้มีระบบการประเมินความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับ SLA

3. กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการออกแบบ แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) มีดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

Parasuraman and Berry ได้ทำการพัฒนาแบบประเมิน SERVQUAL ซึ่งเป็นแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยวัดคุณภาพจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการได้รับบริการจริง และปรับปรุงปัจจัยในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ประกอบไปด้วยการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) สิ่งที่เป็นรูปธรรมในงานบริการ (Tangible) องค์ประกอบด้านกายภาพในงานบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี สถานที่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ บุคลากร
- 2) ความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจได้ (Reliability) การส่งมอบบริการได้ตามที่ตกลงกันไว้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้องสมบูรณ์ และตรงตามเวลา ความน่าเชื่อถือในบุคคลผู้ให้บริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) ความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการบริการดังกล่าว เช่น ความเต็มใจในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 4) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการ ลดความรู้สึกไม่ปลอดภัยของลูกค้า ความเชี่ยวชาญในงาน ความพร้อมที่จะให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ลูกค้า
- 5) การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ ความสนใจ การจดจำรายละเอียดเฉพาะ ของลูกค้า

3.2 แนวคิดการแยกแยะปัจจัยสำคัญทั้งด้านสินค้าและบริการที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Kano Model, Noriaki Kano, 1984)

Kano เสนอว่า การจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้นั้น ผู้ให้บริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน (Basic Need/Must be) และความต้องการเฉพาะหรือความคาดหวัง (Performance needs/One Dimension) ของลูกค้าให้ได้ก่อน โดยความพึงพอใจจะมากหรือน้อย ขึ้นกับความสามารถในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานและความต้องการเฉพาะของลูกค้า ซึ่งหากไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานและความต้องการเฉพาะได้ครบถ้วน จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสินค้า/บริการ

3.3 การศึกษาข้อมูลที่มีอยู่หรือจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประเด็น (Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Advisory)

- 1) ระยะเวลา เพื่อให้ทราบวาระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความล่าช้าหรือไม่
- 2) คุณภาพ เพื่อให้ทราบวาระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) ครบมีการปรับปรุงด้านใดบ้าง
- 3) ขั้นตอน เพื่อให้ทราบวาระยะขั้นตอนการให้บริการ ครบมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่

**ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561**

- 4) รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ เพื่อให้ทราบว่า การเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด
- 5) ความโปร่งใส เพื่อให้ทราบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมหรือไม่
- 6) ค่าใช้จ่าย เพื่อให้ทราบว่า ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่

4. วิธีการศึกษา

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ผู้รับบริการ คือ ลูกค้าภายในองค์กร แบบสอบถามใช้เกณฑ์มาตรวัดแบบ Rating Scales ระดับคะแนน 1 - 4 โดยสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ตามประเด็นดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 2) ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในกระบวนการ
- 3) ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 4) ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 5) ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 6) ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
- 7) การดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการ

โดยแบบสำรวจใช้มาตรวัดแบบให้คะแนน (Rating Scale) 4 ระดับ ตามแนวของ Likert โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจมาก

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ ขั้น (คะแนนจาก 1 – 4) ได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ดังนั้น ในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ 0.75 คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้น ดังนี้

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยวัดระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	3.26 – 4.00	เห็นด้วยมาก / พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.25	เห็นด้วย / พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.76 – 2.50	ไม่เห็นด้วย / ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.75	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง / ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

**ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561**

5. ขอบเขตการสำรวจ

5.1 กลุ่มเป้าหมาย

แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) แบ่งออกเป็น 2 แบบ โดยแยกตามการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญระดับสายงาน (ปี 2559) และระดับฝ่าย (ปี 2560) แบ่งกลุ่มเป้าหมายผู้กรอกแบบสำรวจ ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มเป้าหมายผู้กรอกแบบสำรวจ ระดับสายงาน จำนวน 14 สายงาน 3 สำนัก กำหนดดังนี้

1.1) แต่ละสายงาน/สำนัก จัดทำแบบสอบถาม อย่างน้อยกระบวนการละ 2 ชุด โดยจำนวนกระบวนการของแต่ละ สายงาน/สำนัก เท่ากับ จำนวนกระบวนการทั้งหมด ที่แต่ละสายงาน/สำนัก เป็นผู้รับบริการในกระบวนการ

1.2) ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้เกี่ยวข้องกับการจัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ของหน่วยงานในสังกัดแต่ละสายงาน

ลำดับ	สายงานผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการ ของสายงานผู้รับบริการ	จำนวนแบบสอบถามขั้นต่ำ ของแต่ละสายงาน (ชุด)
1	สำนักผู้ว่าการ (สวก.)	6	12
2	สำนักกฎหมาย (สกม.)	6	12
3	สำนักตรวจสอบภายใน (สตอ.)	6	12
4	สายงานยุทธศาสตร์ (ย.)	6	12
5	สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว)	5	10
6	สายงานวิศวกรรม (วศ)	5	10
7	สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ)	8	16
8	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)	7	14
9	สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4	12	24
10	กฟข. 12 เขต	14	28
11	สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส)	6	12
12	สายงานบัญชีและการเงิน (บ)	9	18
13	สายงานอำนวยการ (อ)	6	12
14	สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ส)	6	12
15	สายงานทรัพยากรบุคคล (ท)	6	12
รวม		108	216

2) กลุ่มเป้าหมายผู้กรอกแบบสำรวจ ระดับฝ่าย ทุกฝ่าย กำหนดดังนี้

2.1) แต่ละฝ่าย จัดทำแบบสอบถาม อย่างน้อยกระบวนการละ 1 ชุด โดยจำนวนกระบวนการของ แต่ละฝ่ายเท่ากับ จำนวนกระบวนการทั้งหมด ที่แต่ละฝ่าย เป็นผู้รับบริการในกระบวนการ

ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

2.2) ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้เกี่ยวข้องกับการจัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ของหน่วยงานในสังกัดแต่ละฝ่าย

ลำดับ	ผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการ ของฝ่ายผู้รับบริการ	จำนวนแบบสอบถามขั้นต่ำ ของแต่ละฝ่าย (ชุด)
1	ฝบส.	16	16
2	ฝวก.	16	16
3	ฝนก.	16	16
4	ฝคส.	16	16
5	ฝвт.	16	16
6	ฝตล.	16	16
7	ฝตส.	16	16
8	ฝนย.	19	19
9	ฝพธ.	19	19
10	ฝนศ.	19	19
11	ฝบว.	19	19
12	ฝวร.	16	16
13	ฝวพ.	16	16
14	ฝสอ.	16	16
15	ฝวศ.	17	17
16	ฝยธ.	17	17
17	ฝสฟ.	17	17
18	ฝรฟ.	17	17
19	ฝกส.	19	19
20	ฝกร.	19	19
21	ฝบก.1	19	19
22	ฝบก.2	19	19
23	ฝคพ.	19	19
24	ฝคฟ.	20	20
25	ฝบร.	20	20
26	ฝมป.	20	20
27	ฝบผ.	20	20
28	ฝวธ.	26	26

ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

ลำดับ	ผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการ ของฝ่ายผู้รับบริการ	จำนวนแบบสอบถามขั้นต่ำ ของแต่ละฝ่าย (ชุด)
29	ฟวบ.	23	23
30	ฟปป.	23	23
31	ฟบพ.	23	23
32	ฟวส.	16	16
33	ฟสท.	16	16
34	ฟพท.	16	16
35	ฟสค.	16	16
36	ฟงป.	23	23
37	ฟบช.	23	23
38	ฟกง.	23	23
39	ฟจท.	16	16
40	ฟพด.	17	17
41	ฟธก.	16	16
42	ฟปส.	16	16
43	ฟสส.	16	16
44	ฟบค.	17	17
45	ฟพบ.	17	17
46	ฟบบ.	17	17
รวม		839	839

5.2 กลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ

การสำรวจในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลผู้รับบริการของแต่ละกระบวนการ รวมถึงการเก็บข้อมูลตำแหน่งงานของพนักงานกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจด้วย จึงเปิดให้พนักงานในทุกตำแหน่งสามารถตอบแบบสำรวจได้

5.3 ระยะเวลาดำเนินการสำรวจและประเมินผล

ระบบการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561 ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน (ปี 2559) และระดับฝ่าย (ปี 2560) ของผู้รับบริการนี้ดำเนินการในช่วงเวลาระหว่างเดือน มิ.ย. – ก.ย. 2561 ดังนี้

- 1) ระยะเวลาการสำรวจ ดำเนินการช่วงเดือน พ.ค. – ก.ค. 2561
- 2) ระยะเวลาประเมินความคิดเห็นและสรุปผล ดำเนินการช่วงเดือน ส.ค. – ก.ย. 2561

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561 ระดับสายงาน

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ระดับสายงาน ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) พิจารณารวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับสายงาน จำนวน 17 กระบวนการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่
 - 3.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 3.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในกระบวนการ
 - 3.3 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 3.4 ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 3.5 ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 3.6 ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 3.7 ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการ
4. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและตำแหน่งงาน

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระดับสายงาน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ ตัวแทนผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ SLA ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน สรุปเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและตำแหน่งงาน ดังนี้

กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจากทั้งหมด 297 คน เป็นพนักงานระดับตำแหน่ง หน. / ขม. มากที่สุด คือ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.26 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานระดับ 1 - 7	68	22.90
พนักงานระดับ 8 - 9	41	13.80
พนักงานระดับ 10 ขึ้นไป	26	8.75
ผผ./ศพ.	78	26.26
อก./รกก./ชก.	70	23.57
อผ./รผ.	12	4.04
อช. / ผชก. / ผชช.13	2	0.67
รวม	297	100.00

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและตำแหน่งงาน

1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสายงาน / สำนัก

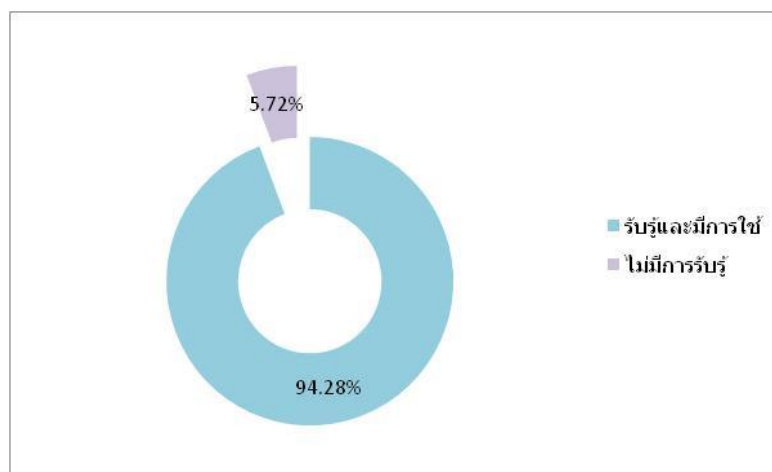
ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ SLA ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน ของหน่วยงาน ในสังกัดแต่ละสายงาน/สำนัก/กฟข. จำแนกตามหน่วยงาน ดังนี้

ลำดับ	สายงานผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
1	สำนักผู้ว่าการ (สวก.)	6	14
2	สำนักกฎหมาย (สกม.)	6	7
3	สำนักตรวจสอบภายใน (สตอ.)	6	9
4	สายงานยุทธศาสตร์ (ย.)	6	15
5	สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว)	5	2
6	สายงานวิศวกรรม (วศ)	5	16
7	สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ)	8	34
8	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)	7	11
9	สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4	12	9
10	กฟข. 12 เขต	14	108
11	สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส)	6	18
12	สายงานบัญชีและการเงิน (บ)	9	38
13	สายงานอำนวยการ (อ)	6	11
14	สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ส)	6	4
15	สายงานทรัพยากรบุคคล (ท)	6	1
รวม		108	297

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง จำแนกตาม สายงาน/สำนัก

1.3 การรับรู้ และการนำ SLA มาใช้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

สัดส่วนของพนักงานที่มีการรับรู้และนำ SLA มาใช้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 94.28 จากพนักงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด



รูปภาพที่ 1 สัดส่วนของพนักงานที่รับรู้และมีการนำ SLA มาใช้ ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) พิจารณารวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับสายงาน จำนวน 17 กระบวนการ

2.1 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ย.	ทุกสายงาน	ความสำเร็จของการเผยแพร่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ ทั้งองค์กรช่องทางต่าง ๆ ภายใน 30 วัน นับจากแผนยุทธศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ กฟภ.

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. เท่ากับ 3.19 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.2 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานกำกับดูแลกิจการที่ดี (สำนักผู้ว่าการ) กระบวนการส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟผ. โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สวก.	สตภ. สกม. ฝวก. ฝบค. ฝพบ. ฝปส. ฝพท. ฝบส. ฝวส. ฝจท. ฝวธ.(ภ.1-4) กฟข.	ความสำเร็จของการสื่อสารถ่ายทอดรายละเอียด การดำเนินงานตามแผนแม่บทและแผนปฏิบัติ ภายในไตรมาส 1

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟผ. เท่ากับ 3.19 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.3 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานกำกับดูแลกิจการที่ดี (สำนักตรวจสอบภายใน) กระบวนการตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สตภ.	เฉพาะสายงานที่มี แผนการตรวจสอบ ภายในแต่ละปี	ความสำเร็จของการจัดส่งรายงานผลการตรวจสอบ ให้กับหน่วยรับตรวจ ภายใน 5 วันทำการ นับจาก วันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับ จากการปฏิบัติงาน (เฉพาะสายงานที่มีแผนการ ตรวจสอบในแต่ละปี)

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปี เท่ากับ 2.89 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.4 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานงบประมาณ กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน บ.	ทุกสายงาน	ความสำเร็จของการส่งมติ ครม. และแนวทาง งบประมาณประจำปี ที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้ทุกสายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วัน และจัดทำหนังสืองบประมาณภายใน 1 เดือน

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. เท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.5 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานประชาสัมพันธ์และสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ส.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานภายนอก	ความสำเร็จของข้อมูล/ข่าวสารที่เผยแพร่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด - กรณี พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการตามมาตรา 7 และมาตรา 9 และมีรายงานผลการดำเนินงานให้ กระทรวงมหาดไทยและ สขร. ทุกไตรมาส - กรณีจดหมายข่าวสื่อ Online, Digital Signage, Website ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่ได้รับ อนุมัติเผยแพร่

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและ ภายนอกองค์กร เท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.6 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า กระบวนการจัดทำแผนงาน/โครงการนำเสนอ ครม. โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ว.	สายงาน กบ. สายงาน บ. สายงาน ก.1 - ก.4	ร้อยละของจำนวนแผนงาน/โครงการ ที่ ครม. เห็นชอบส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันนับจาก ครม. เห็นชอบ (ไม่รวมแผนผังและ การจัดซื้อที่ดิน)

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการจัดทำแผนงาน/โครงการนำเสนอ ครม. เท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.7 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานวิศวกรรมออกแบบ สถานีไฟฟ้า และระบบไฟฟ้า กระบวนการออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน วศ.	สายงาน กบ. สายงาน ภ.1 - ภ.4	ความสำเร็จในการจัดทำผังแบบ/ ประมาณการค่าใช้จ่ายภายใน 150 วัน นับแต่ได้รับเรื่อง และจัดส่งให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า เท่ากับ 3.03
อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.8 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าและสถานี
ไฟฟ้า กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการ
ให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน กบ. (กระบวนการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง))	สายงาน ป. สายงาน บ. สายงาน ภ.1 - ภ.4	- ความสำเร็จของการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ตามแผนก่อสร้างและมาตรฐานของ กฟภ. - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้างและ ขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายในเวลาที่กำหนด

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง)
เท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

2.9 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าและ
สถานีไฟฟ้า กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C, I, P) โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน กบ. (กระบวนการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง (งบ C, I, P))	สายงาน ป. สายงาน บ. สายงาน ภ.1 - ภ.4	- ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานี ไฟฟ้าตามแผนก่อสร้างและมาตรฐาน ของ กฟภ. ตามแผนงานที่กำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้าง และขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายใน

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (งบ C, I, P) เท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

2.10 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานควบคุมระบบไฟฟ้า กระบวนการจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ป.	สายงาน กบ. สายงาน ภ.1 - ภ.4	ความสำเร็จของการจ่ายไฟภายใน 1 สัปดาห์นับตั้งแต่มิออนุมัติจ่ายไฟ

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ เท่ากับ 3.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.11 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานจัดหาและผลิตพลังงานไฟฟ้า กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ย.	สายงาน บ. สายงาน ภ.1 - ภ.4	- ความสำเร็จของการส่งใบแจ้งหนี้และเอกสารประกอบที่ครบถ้วนถูกต้องภายใน 1 วันทำการ - ความสำเร็จในการส่งอนุมัติจ่ายเงินค่าซื้อไฟฟ้าภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่อนุมัติ

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) เท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

2.12 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กระบวนการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ภ.1 - ภ.4	กฟผ.	- ความสำเร็จในการจัดทำแผนงานประจำปี ในส่วนของกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) - ความสำเร็จในการจัดประชุมชี้แจง / แจ้งให้ กฟผ./กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานประจำปีที่กำหนด

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) เท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.13 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานบริการและสนับสนุนลูกค้า กระบวนการงานบริการและสนับสนุนลูกค้า โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ภ.1 - ภ.4	สายงาน ย.	- ความสำเร็จของการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในเวลาที่กำหนด - ความสำเร็จของการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน QA for SLA

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการงานบริการและสนับสนุนลูกค้า เท่ากับ 3.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.14 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานกฎหมาย กระบวนการจัดทำสัญญา (มีแบบ) โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สำนักกฎหมาย	ทุกสายงาน	ความสำเร็จของการจัดทำสัญญาที่มีแบบและจัดส่งสัญญาคืนภายใน 10 วันทำการ/ฉบับ

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการจัดทำสัญญา (มีแบบ) เท่ากับ 3.20 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.15 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานจัดหาและอำนวยการ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอราคา) และ การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน อ.	ทุกสายงาน	ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติและวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอราคา) และ การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 3.19 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.16 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานบริหารทรัพยากรบุคคล กระบวนการจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ท.	ทุกสายงาน	ความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี

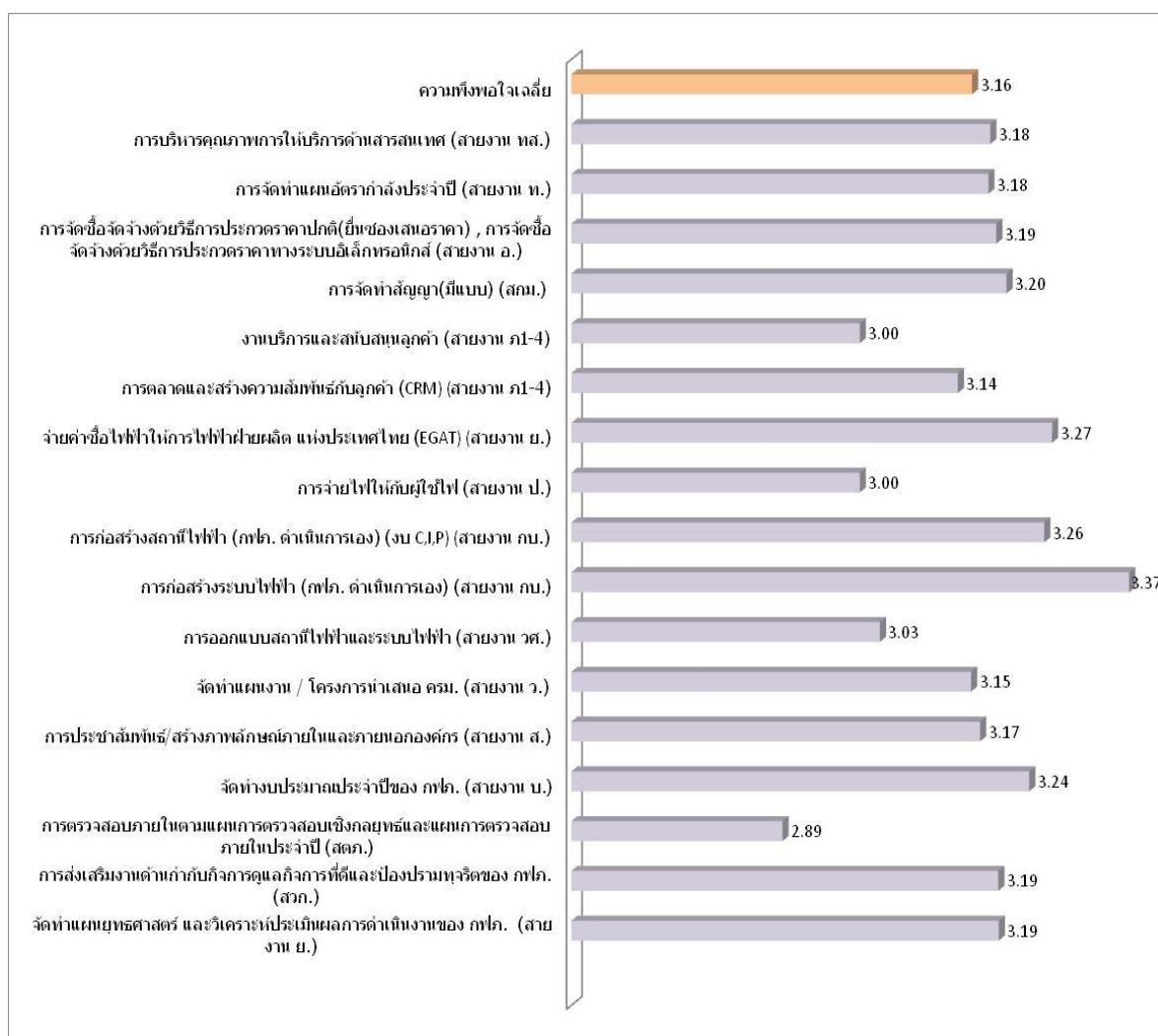
ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี เท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

2.17 กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร กระบวนการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ โดย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นดังตาราง

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
สายงาน ทส.	ทุกสายงาน	ความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2559 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสารภายในเวลาที่กำหนด

ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ เท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

จากรูปภาพที่ 2 พิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ย ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) รวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับสายงาน จำนวน 17 กระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ.ดำเนินการเอง) ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 2 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ที่มีต่อการจัดทำ SLA รวมทุกด้าน แยกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระดับสายงาน

3. ความพึงพอใจและความคิดเห็น ของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับสายงาน

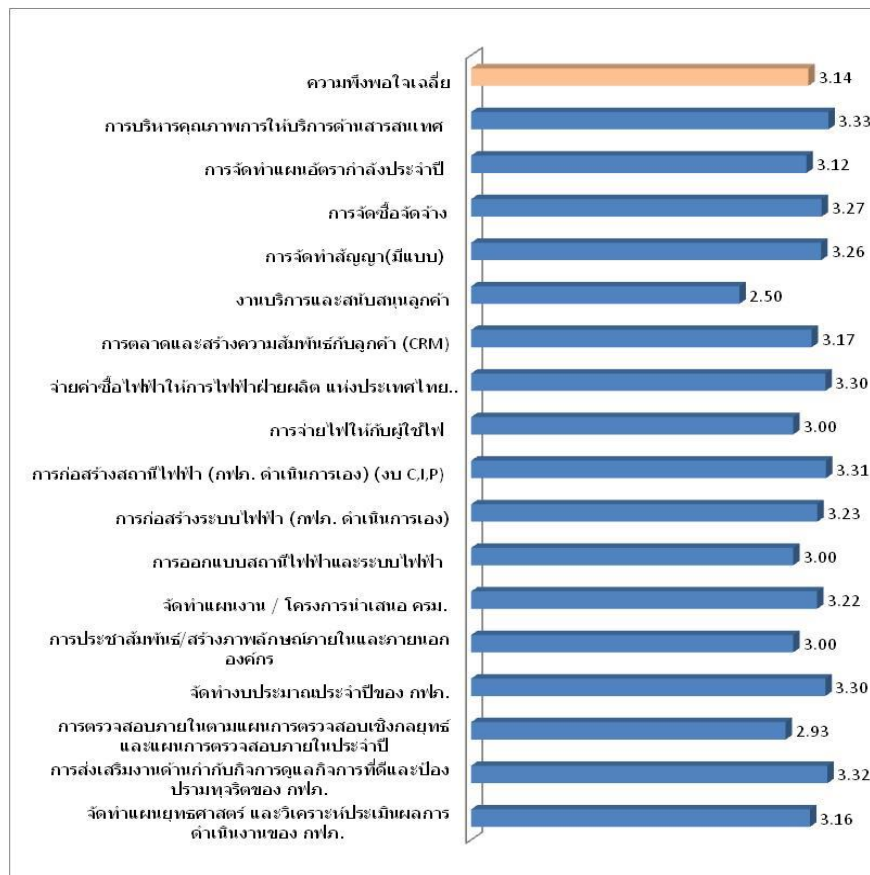
จากการสำรวจ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยวัดระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ คือ

ค่าเฉลี่ย	3.26 – 4.00	เห็นด้วยมาก / พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.25	เห็นด้วย / พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.76 – 2.50	ไม่เห็นด้วย / ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.75	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง / ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

โดยแบ่งความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญระดับสายงาน จำนวน 17 กระบวนการ ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

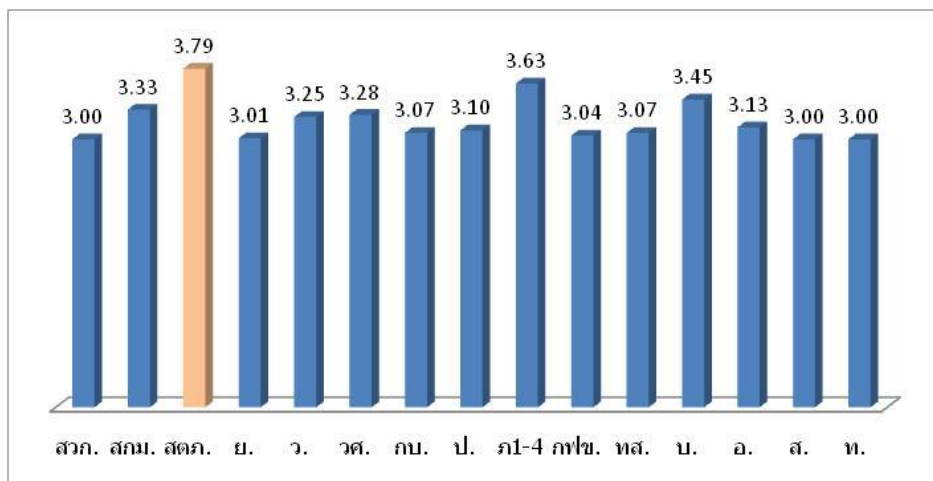
3.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

3.1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 3 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือ สตภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 4 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามสายงาน/สำนัก/กฟช.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟช. จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1 กระบวนการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ทส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สกม. , สดก. และ ภ1-4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00
- ลำดับที่ 2 กระบวนการส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟภ. (ผู้ให้บริการคือ สวก.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สดก. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50
- ลำดับที่ 3 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.75

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนกร (ตามกระบวนกรที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)															
		สวก.	สกก.	สคก.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กฟผ.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.	เฉลี่ย
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. (สายงาน ย.)	3.00	3.00	3.50	3.00	3.50	3.38	3.00	3.00	3.50	3.14	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.16
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแล กิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟผ. (สวก.)		3.33	3.50							3.13						3.32
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการ ตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการ ตรวจสอบภายในประจำปี (สคก.)										2.93						2.93
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (สายงาน บ.)	3.00								4.00	3.00	3.00		3.50			3.30
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)										3.00						3.00
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ กรม. (สายงาน ว.)							3.00			3.00		3.67				3.22
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบ ไฟฟ้า (สายงาน วศ.)							3.33			2.67						3.00
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)										3.20		3.25				3.23
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการ เอง) (งบ CJP) (สายงาน กบ.)								3.17		3.00		3.75				3.31
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)							3.00									3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)												3.30				3.30
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)										3.17						3.17
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)				2.50												2.50
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกก.)	3.00		4.00	3.38	3.00	3.17	3.00	3.33	3.00	3.00	3.25	3.83	3.17			3.26
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวด ราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) , การ จัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคา ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.00		3.75	3.00		3.50	3.25	3.00		3.29	3.11	3.50				3.27
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.00	3.00	4.00	3.20		3.00	3.00	3.00		2.92	3.00	3.25	3.00			3.12
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้าน สารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.00	4.00	4.00	3.00		3.33	3.00		4.00	3.15		3.13	3.00	3.00		3.33
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.00	3.33	3.79	3.01	3.25	3.28	3.07	3.10	3.63	3.04	3.07	3.45	3.13	3.00	3.00	3.14

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
จำแนกตามกระบวนกรและผู้รับบริการระดับสายงาน / สำนัก

3.1.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 4 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาและเอกสารประกอบของงานที่ได้รับ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ย.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ทส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ ระยะเวลาที่ส่งมอบงานจากผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟผ. (ผู้ให้บริการ คือ สวก.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)	
		ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหา และเอกสารประกอบของงานที่ได้รับ	ระยะเวลาที่ส่งมอบงานจากผู้ ให้บริการ
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงาน ของ กฟผ. (สายงาน ย.)	3.10	3.22
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปราม ทุจริตของ กฟผ. (สวก.)	3.32	3.32
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และ แผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตภ.)	2.86	3.00
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (สายงาน บ.)	3.30	3.30
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอก องค์กร (สายงาน ส.)	3.00	3.00
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ กรม. (สายงาน ว.)	3.22	3.22

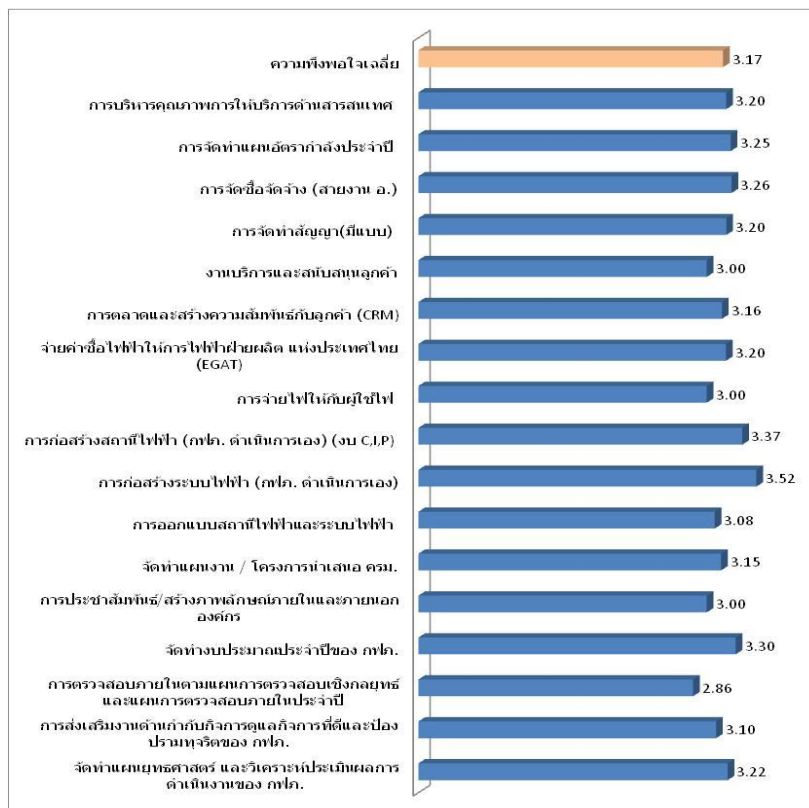
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)	
		ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหา และเอกสารประกอบของงานที่ได้รับ	ระยะเวลาที่ส่งมอบงานจากผู้ ให้บริการ
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)	3.04	2.96
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)	3.35	3.10
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)	3.43	3.32
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)	3.00	3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)	3.40	3.20
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.18	3.16
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)	2.50	2.50
14	การจัดทำสัญญา (มีแบบ) (สภม.)	3.31	3.22
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอ ราคา), การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.30	3.23
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.14	3.11
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.36	3.29
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.16	3.13

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน

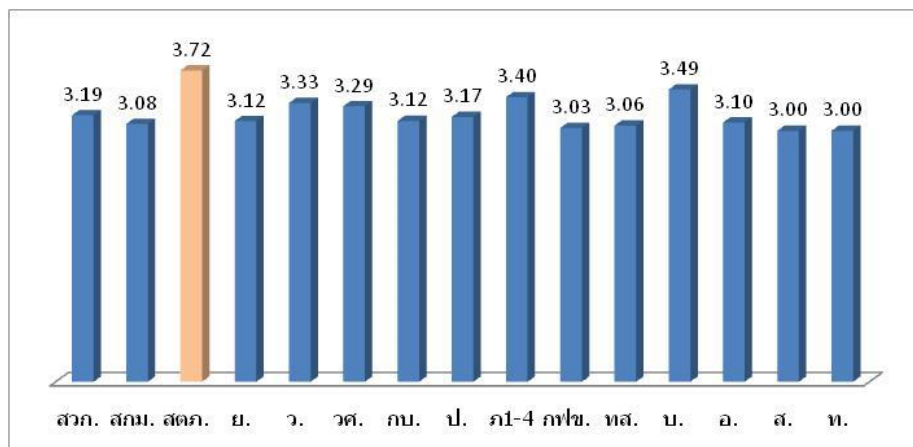
3.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

3.2.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข.
ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 5 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือ สดภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 6 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามสายงาน/สำนัก/กฟข.

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1** กระบวนการ การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดย ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.83
- ลำดับที่ 2** กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดย ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.64
- ลำดับที่ 3** กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน ภ.1 - ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของสายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)															
		สวก.	สกม.	สตภ.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กฟข.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.	เฉลี่ย
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ประเมินผลการทำงานของ กฟภ. (สายงาน ย.)	2.95	3.00	4.00	3.00	4.00	3.25	3.17	3.17	3.28	3.00	3.17	3.28	3.00	3.00	3.00	3.22
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟภ. (สวก.)		3.00	3.17							3.13						3.10
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์ และ แผน การตรวจสอบภายในประจำปี (สตภ.)										2.86						2.86
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (สายงาน บ.)	3.00								4.00	3.00	3.00		3.50			3.30
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)										3.00						3.00
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ กรม. (สายงาน ว.)							3.00			3.00		3.44				3.15
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)							3.50			2.67						3.08
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)										3.20		3.83				3.52

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของสายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)															
		สวท.	สทท.	สคท.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กฟข.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.	เฉลี่ย
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)								3.33		3.13		3.64				3.37
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)							3.00									3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)												3.20				3.20
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)										3.16						3.16
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)				3.00												3.00
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สทท.)	3.17		4.00	3.50	2.67	3.00	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.78	3.00			3.20
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอราคา) , การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.00		3.50	3.00		3.56	3.28	3.00		3.29	3.15	3.56				3.26
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	4.00	3.00	4.00	3.20		3.33	3.00	3.00		2.83	3.00	3.38	3.00			3.25
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.00	3.33	3.67	3.00		3.33	3.00		3.33	3.23		3.33	3.00	3.00		3.20
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.19	3.08	3.72	3.12	3.33	3.29	3.12	3.17	3.40	3.03	3.06	3.49	3.10	3.00	3.00	3.17

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน / สำนัก

3.2.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 6 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความพร้อมในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ความเชี่ยวชาญในงาน ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (ผู้ให้บริการ คือสายงาน ย.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย เท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)		
		ความพร้อมในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ความเชี่ยวชาญในงาน	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. (สายงาน ย.)	3.20	3.23	3.22
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟผ. (สวท.)	3.04	3.21	3.04
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตภ.)	3.00	2.71	2.86
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (สายงาน บ.)	3.30	3.30	3.30

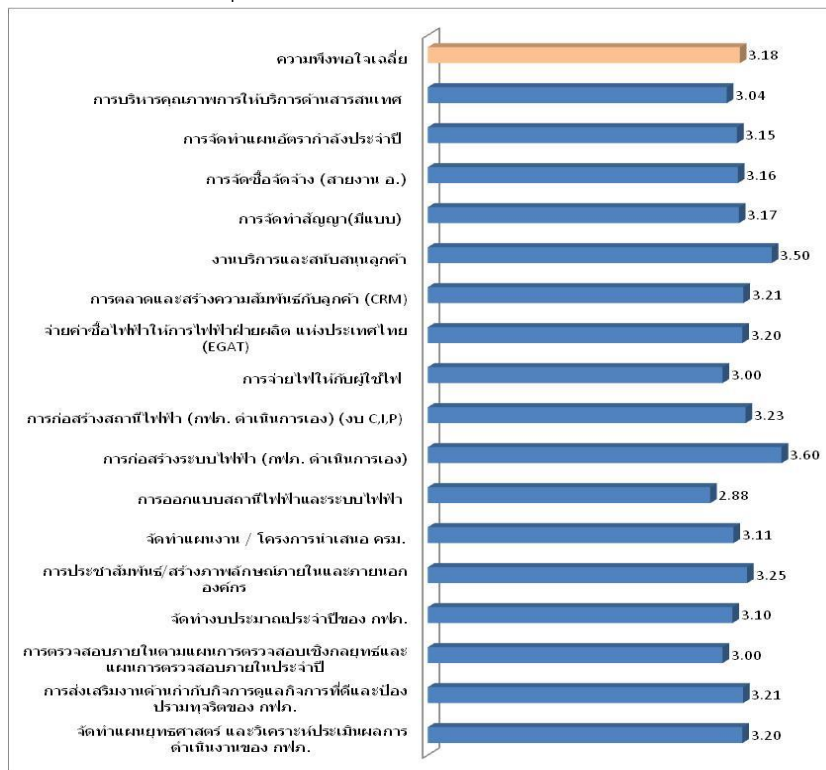
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)		
		ความพร้อมในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ความเชี่ยวชาญในงาน	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)	3.00	3.00	3.00
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ กรม. (สายงาน ว.)	3.22	3.11	3.11
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)	3.08	3.08	3.08
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟข. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)	3.60	3.35	3.60
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟข. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)	3.43	3.32	3.32
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)	3.20	3.40	3.00
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.16	3.13	3.18
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.00	3.00	3.00
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกม.)	3.13	3.26	3.23
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอราคา),การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.25	3.27	3.26
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.21	3.25	3.29
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.19	3.26	3.16
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.18	3.19	3.17

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

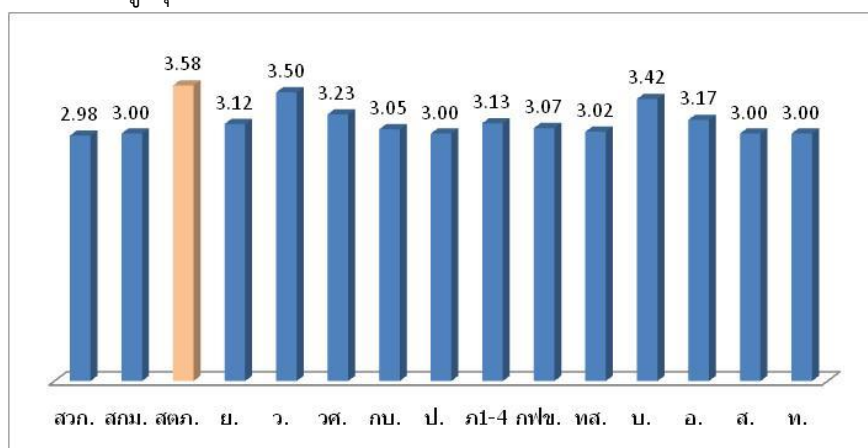
3.3 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

3.3.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 7 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือ สดภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 8 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการจำแนกตามสายงาน/สำนัก/กฟข.

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. **จากรายที่ 7** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟข. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานบริการและสนับสนุนลูกค้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ภ.1 - ภ.4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน ย. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

ลำดับที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กฟข. 12 เขต ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)															
		สวก.	สกก.	สศก.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กฟข.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.	เฉลี่ย
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ประเมินผลการทำงานของ กฟข. (สายงาน ย.)	2.86	3.00	4.00	3.00	4.00	3.50	3.00	3.00	3.50	3.00	3.00	3.17	3.00	3.00	3.00	3.20
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟข. (สวก.)		3.00	3.50							3.13						3.21
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สศก.)										3.00						3.00
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟข. (สายงาน บ.)	3.00								3.00	3.00	3.00		3.50			3.10
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)										3.25						3.25
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ กรม. (สายงาน ว.)							3.00			3.00		3.33				3.11
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)							3.42			2.33						2.88
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟข. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)										3.20		4.00				3.60
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟข. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)								3.00		3.13		3.57				3.23
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)							3.00									3.00

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)														
		สวก.	สกก.	สตก.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)												3.20			
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)										3.21					
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)				3.50											
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกก.)	3.00		4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.67	3.33		
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอราคา) , การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.00		3.00	3.00		3.67	3.00	3.00		3.29	3.11	3.33			
16	การจัดทำแผนอัตราค่าจ้างประจำปี (สายงาน ท.)	3.00	3.00	4.00	3.20		3.00	3.00	3.00		3.17	3.00	3.25	3.00		
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.00	3.00	3.00	3.00		3.00	3.00		3.00	3.23		3.25	3.00	3.00	
ความพึงพอใจเฉลี่ย		2.98	3.00	3.58	3.12	3.50	3.23	3.05	3.00	3.13	3.07	3.02	3.42	3.17	3.00	3.00

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน / สำนัก

3.2.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจ ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความสะดวกและความเพียงพอของช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กพข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กพข. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 2 กระบวนการงานบริการและสนับสนุนลูกค้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ภ.1 - ภ.4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

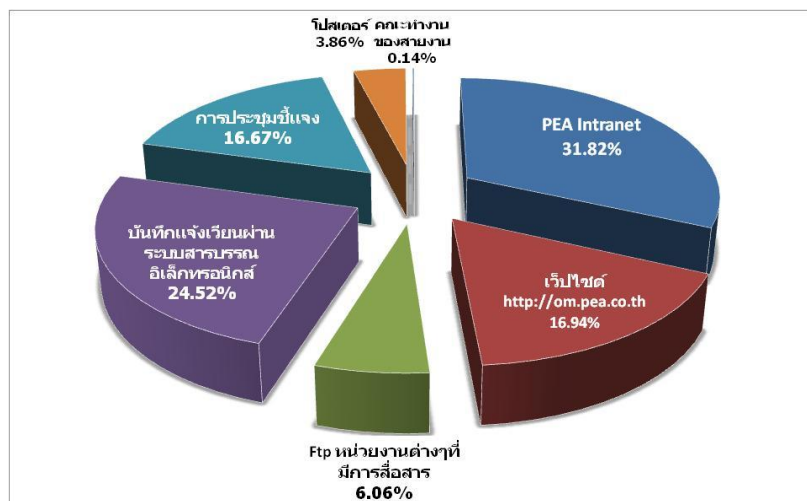
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความสะดวกและความเพียงพอของช่องทางการสื่อสาร/ถ่ายทอด ในปัจจุบัน
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. (สายงาน ย.)	3.20
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องกันทุจริตของ กฟภ. (สวก.)	3.21
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตภ.)	3.00
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (สายงาน บ.)	3.10
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)	3.25
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ ครม. (สายงาน ว.)	3.11
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)	2.88
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)	3.60
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)	3.21
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)	3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)	3.20
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.21
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.50
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สภม.)	3.17
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นขอเสนอราคา) ,การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.16
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.15
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.04
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.18

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่มีในปัจจุบัน

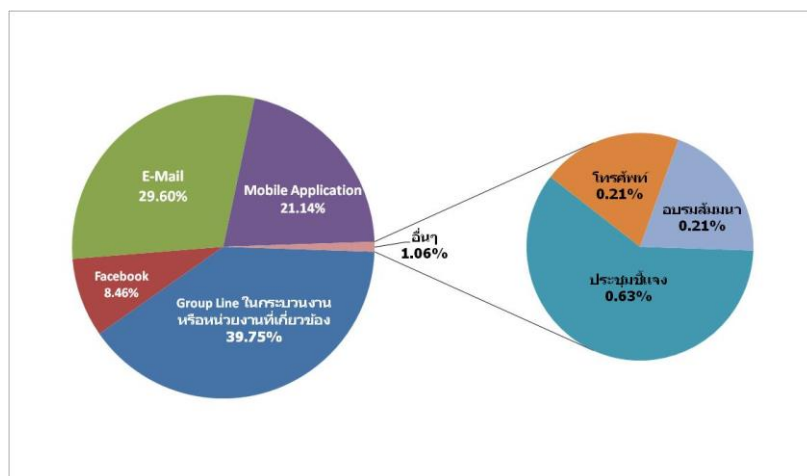
ผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่มีในปัจจุบัน จากรูปภาพที่ 9 สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ช่องทาง PEA Intranet มีความพึงพอใจ ร้อยละ 31.82 จากช่องทางทั้งหมด 2) ช่องทาง บันทึกลงเรียนผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 24.52 จากช่องทางทั้งหมด 3) ช่องทาง <http://om.pea.co.th> มีความพึงพอใจ ร้อยละ 16.94 จากช่องทางทั้งหมด



รูปภาพที่ 9 สัดส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่มีในปัจจุบัน

ช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่ผู้รับบริการ ต้องการเพิ่มเติม

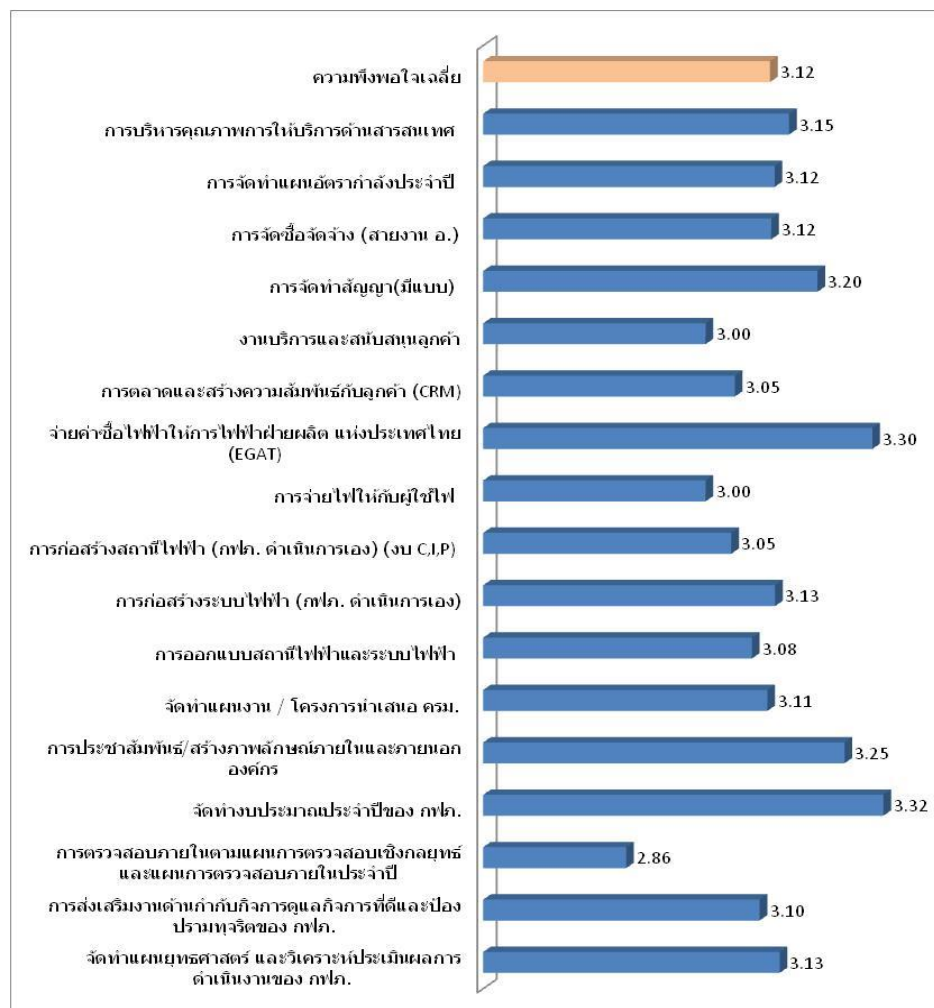
ผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. มีความต้องการช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ เพิ่มเติม จากรูปภาพที่ 10 สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ช่องทาง Group Line ในกระบวนการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความต้องการร้อยละ 39.75 จากช่องทางทั้งหมด 2) ช่องทาง E-Mail มีความต้องการร้อยละ 29.60 จากช่องทางทั้งหมด 3) ช่องทาง Mobile Application มีความต้องการร้อยละ 21.14 จากช่องทางทั้งหมด



รูปภาพที่ 10 สัดส่วนความต้องการช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่ผู้รับบริการต้องการเพิ่มเติม

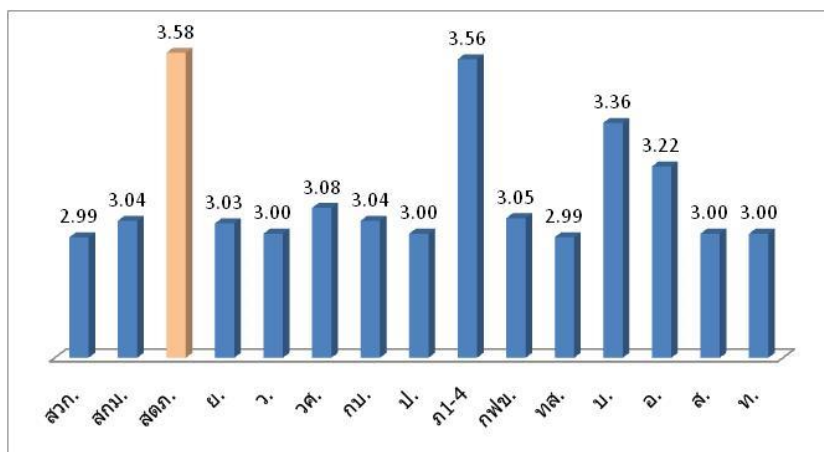
3.4 ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

3.4.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 11 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ สดก. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 12 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามสายงาน/สำนัก/กฟท.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟท. จากตารางที่ 9 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟท. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน ภ.1 - ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับที่ 2 กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ย.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.30

ลำดับที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กฟท. 12 เขต ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)														
		สวก.	สกก.	สตก.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กฟช.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. (สายงาน ย.)	2.93	3.00	4.00	3.00	3.00	3.25	3.00	3.00	3.25	3.07	3.00	3.25	3.25	3.00	3.00
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องกันทุจริตของ กฟผ. (สวก.)		3.17	3.00							3.13					
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตก.)										2.86					
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟผ. (สายงาน บ.)	3.00								4.00	3.10	3.00		3.50		
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)										3.25					
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ กรม. (สายงาน ว.)							3.00			3.00		3.33			
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)							3.17			3.00					
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)										3.00		3.25			
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟผ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)								3.00		2.89		3.25			
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)							3.00								
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)												3.30			
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ1-ภ4)										3.05					
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ1-ภ4)				3.00											
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกก.)	3.00		4.00	3.25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.83	3.33		
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคา ปกติ (ยื่นซองเสนอราคา) , การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.00		3.00	3.00		3.17	3.17	3.00		3.29	2.94	3.50			
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.00	3.00	4.00	3.20		3.00	3.00	3.00		2.92	3.00	3.25	3.00		
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.00	3.00	3.50	2.75		3.00	3.00		4.00	3.15		3.25	3.00	3.00	
ความพึงพอใจเฉลี่ย		2.99	3.04	3.58	3.03	3.00	3.08	3.04	3.00	3.56	3.05	2.99	3.36	3.22	3.00	3.00

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน / สำนัก

3.4.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความพร้อมของเทคโนโลยีที่รองรับการดำเนินงาน ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กพข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ย.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กพข. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.34 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อ ความเพียงพอของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กพข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กพข. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดทำสัญญา (มีแบบ) (ผู้ให้บริการ คือ สกม.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.22 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กพข.)	
		ความพร้อมของเทคโนโลยีที่รองรับการดำเนินงาน	ความเพียงพอของ เครื่องมือ อุปกรณ์
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กพข. (สายงาน ย.)	3.17	3.10
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องกันทุจริตของ กพข. (สวก.)	3.15	3.04
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์ และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตภ.)	2.86	2.86
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กพข. (สายงาน บ.)	3.34	3.30
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)	3.25	3.25
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ ครม. (สายงาน ว.)	3.11	3.11

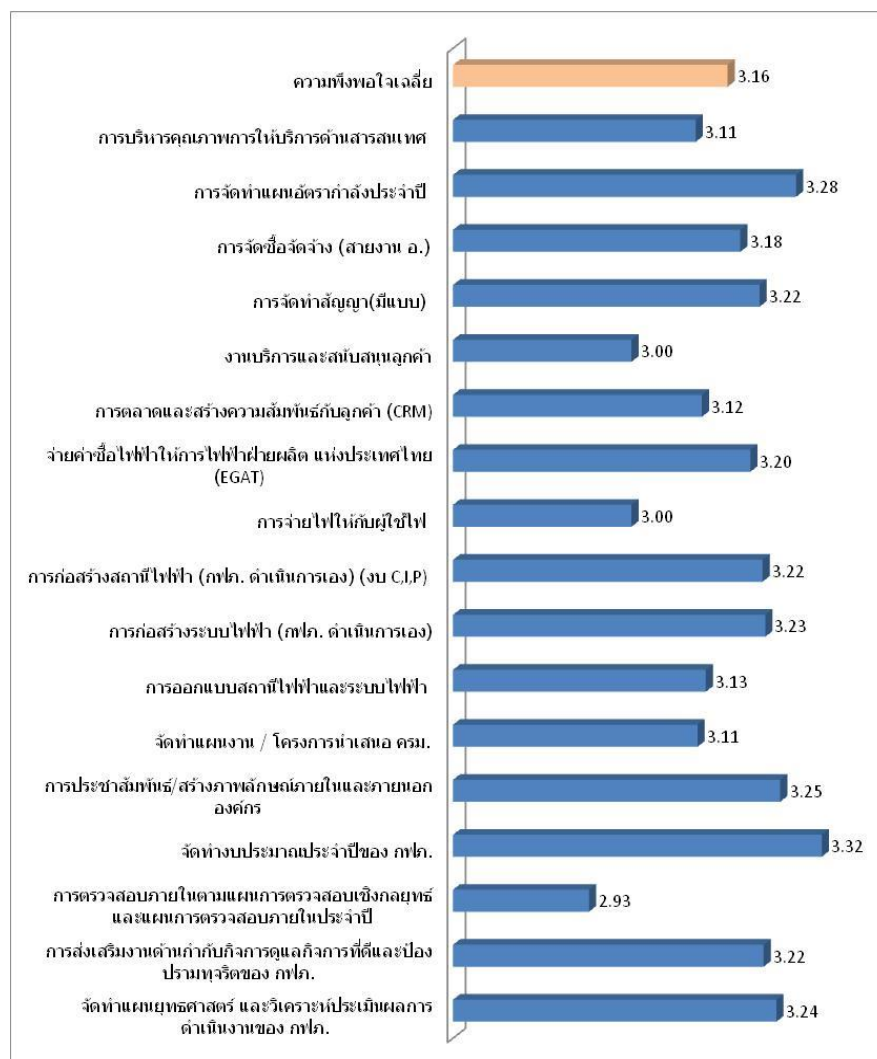
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)	
		ความพร้อมของเทคโนโลยีที่รองรับการดำเนินงาน	ความเพียงพอของ เครื่องมืออุปกรณ์
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)	3.08	3.08
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)	3.25	3.00
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)	3.13	2.96
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)	3.00	3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)	3.40	3.20
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ก.1-ก.4)	3.05	3.05
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ก.1-ก.4)	3.00	3.00
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกม.)	3.19	3.22
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) , การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.12	3.11
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.13	3.12
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.13	3.17
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.14	3.09

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน

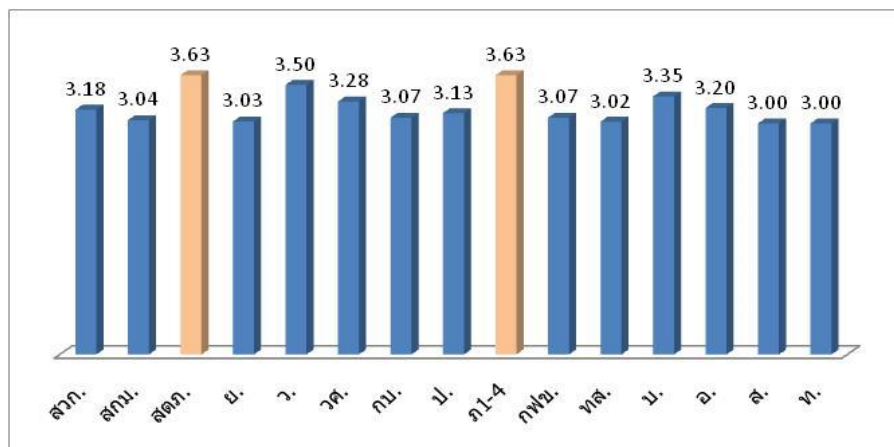
3.5 ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

3.5.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ



รูปภาพที่ 13 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านความโปร่งใส สูงสุด คือ สตภ. และ สายงาน ภ.1 - ภ.4 มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 14 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามสายงาน/สำนัก/กฟข.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กฟข. **จากตารางที่ 11** พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1** กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน ภ.1 - ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00
- ลำดับที่ 2** กระบวนการจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ท.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.28 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน สวก. และ สตภ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00
- ลำดับที่ 3** กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กฟข. 12 เขต ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)															
		สวก.	สกก.	สคก.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.	เฉลี่ย
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. (สายงาน ย.)	3.07	3.00	4.00	3.00	4.00	3.25	3.00	3.00	3.50	3.00	3.00	3.33	3.50	3.00	3.00	3.24
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องกันทุจริตของ กฟภ. (สวก.)		3.17	3.50							3.00						3.22
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สคก.)										2.93						2.93
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (สายงาน บ.)	3.00								4.00	3.10	3.00		3.50			3.32
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)										3.25						3.25
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ (สายงาน ว.)							3.00			3.00		3.33				3.11
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)							3.42			2.83						3.13
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)										3.20		3.25				3.23
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ CJP) (สายงาน กบ.)								3.33		3.08		3.25				3.22
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)							3.00									3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)												3.20				3.20
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)										3.12						3.12
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)				3.00												3.00
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกก.)	3.00		4.00	3.25	3.00	3.17	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.83	3.00			3.22
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอราคา),การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์(สายงาน อ.)	3.00		3.25	3.00		3.33	3.17	3.00		3.29	3.11	3.50				3.18
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	4.00	3.00	4.00	3.40		3.33	3.00	3.00		3.00	3.00	3.31	3.00			3.28
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.00	3.00	3.00	2.50		3.33	3.00		4.00	3.23		3.13	3.00	3.00		3.11
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.18	3.04	3.63	3.03	3.50	3.28	3.07	3.13	3.63	3.07	3.02	3.35	3.20	3.00	3.00	3.16

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน / สำนัก

3.5.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 12 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน บ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.34 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ท.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.28 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน บ.) และ กระบวนการจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ท.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ย.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.28 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)	
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน	การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการ
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. (สายงาน ย.)	3.21	3.28
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟภ. (สวก.)	3.28	3.17
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตภ.)	3.00	2.86
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (สายงาน บ.)	3.34	3.30
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)	3.25	3.25

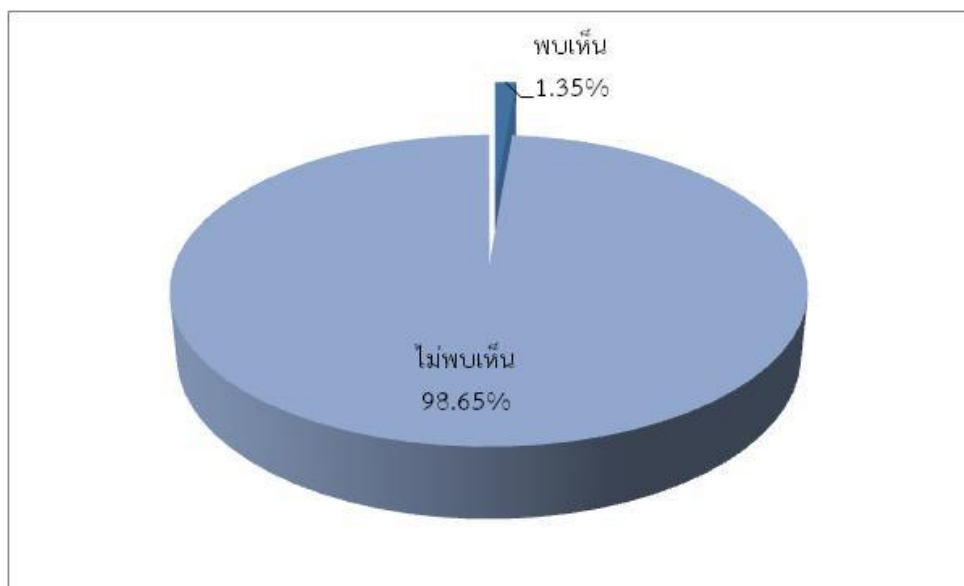
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)	
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน	การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการ
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ ครม. (สายงาน ว.)	3.11	3.11
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)	3.21	3.04
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)	3.35	3.10
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)	3.22	3.21
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)	3.00	3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)	3.20	3.20
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.11	3.13
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.00	3.00
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกม.)	3.24	3.19
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) , การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สายงาน อ.)	3.19	3.17
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.28	3.30
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.12	3.10
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.18	3.14

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน

3.5.3 การพบเห็นการเรียกรับผลประโยชน์หรือการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส

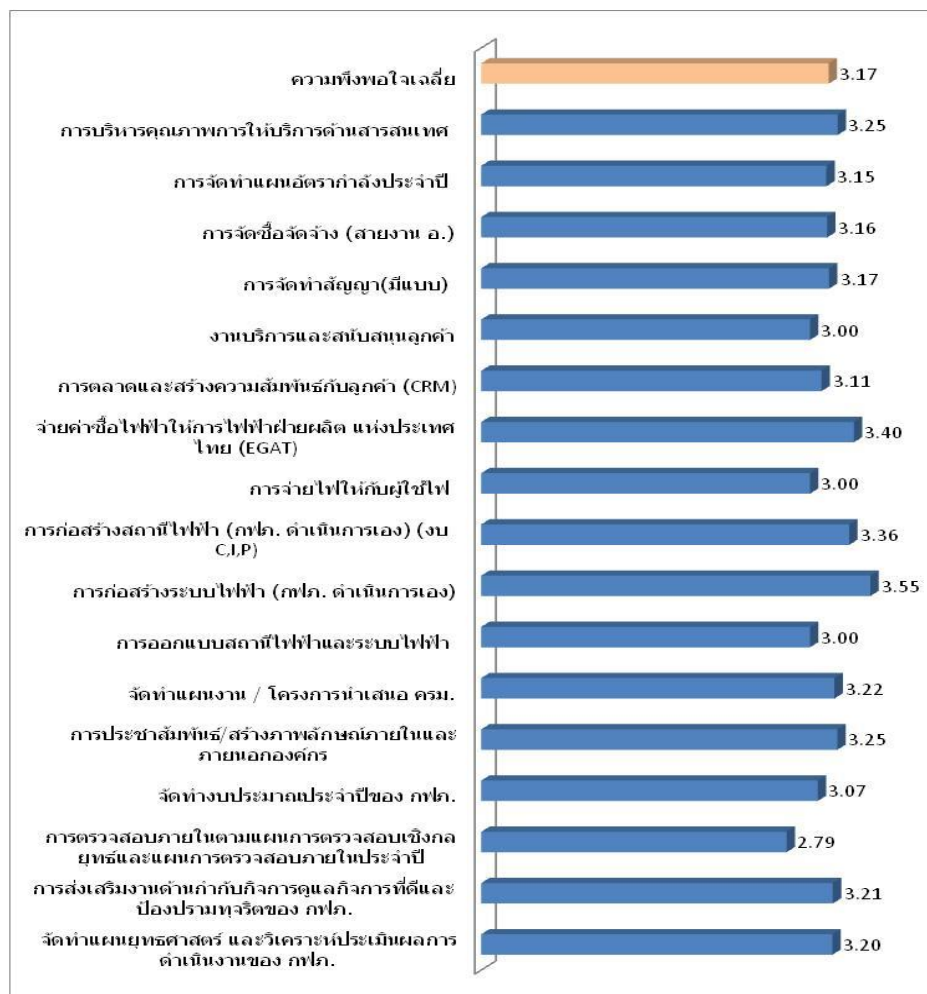
ผู้รับบริการ ระดับสายงาน มีการพบเห็นการเรียกรับผลประโยชน์หรือการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส จากรูปภาพที่ 15 ดังนี้ พบเห็น ร้อยละ 1.35 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 2) ไม่พบเห็น ร้อยละ 98.65 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด



รูปภาพที่ 15 สัดส่วนการพบเห็นการเรียกรับผลประโยชน์หรือการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส

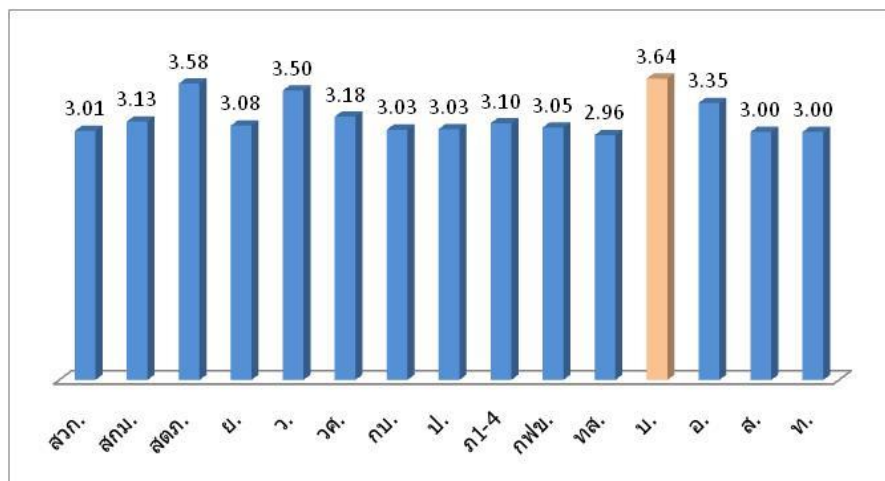
3.6 ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

3.6.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของผู้รับบริการทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ



รูปภาพที่ 16 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการสูงสุด คือ สายงาน บ. มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 17 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามสายงาน/สำนัก/กพข.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน/สำนัก/กพข. **จากตารางที่ 13** พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1** กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กพข. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการ มี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00
- ลำดับที่ 2** กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ย.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.40
- ลำดับที่ 3** กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กพข. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.36

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ สายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก)															
		สวก.	สกก.	สตก.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ.	อ.	ส.	ท.	เฉลี่ย
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. (สายงาน ย.)	3.07	3.00	3.50	3.00	4.00	3.25	3.13	3.00	3.42	2.86	3.00	3.33	3.50	3.00	3.00	3.20
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามทุจริตของ กฟภ. (สวก.)		3.00	3.50							3.13						3.21
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตก.)										2.79						2.79
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (สายงาน บ.)	3.00								3.00	3.10	2.75		3.50			3.07
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)										3.25						3.25
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ กรม. (สายงาน ว.)							3.00			3.00		3.67				3.22
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)							3.33			2.67						3.00
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)										3.10		4.00				3.55
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)								3.17		3.12		3.79				3.36
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)							3.00									3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)												3.40				3.40
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)										3.11						3.11
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)				3.00												3.00
14	การจัดทำสัญญาแม่แบบ) (สกก.)	3.00		4.00	3.25	3.00	2.83	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00			3.17
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ (ยื่นซองเสนอราคา) , การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์(สายงาน อ.)	3.00		3.00	3.00		3.50	2.75	3.00		3.43	3.06	3.67				3.16
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.00	3.00	3.50	3.20		3.00	3.00	3.00		3.00	3.00	3.44	3.50			3.15
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.00	3.50	4.00	3.00		3.33	3.00		3.00	3.19		3.50	3.25	3.00		3.25
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.01	3.13	3.58	3.08	3.50	3.18	3.03	3.03	3.10	3.05	2.96	3.64	3.35	3.00	3.00	3.17

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับสายงาน / สำนัก

3.6.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ย.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อการมีหรือนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆมาใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ ของผู้รับบริการ ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. ต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ย.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของสายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กฟข.)	
		การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	มีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆมาใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. (สายงาน ย.)	3.17	3.24
2	การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามทุจริตของ กฟภ. (สวก.)	3.21	3.21
3	การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี (สตภ.)	2.71	2.86
4	จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ. (สายงาน บ.)	3.04	3.10
5	การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร (สายงาน ส.)	3.25	3.25

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับสายงาน

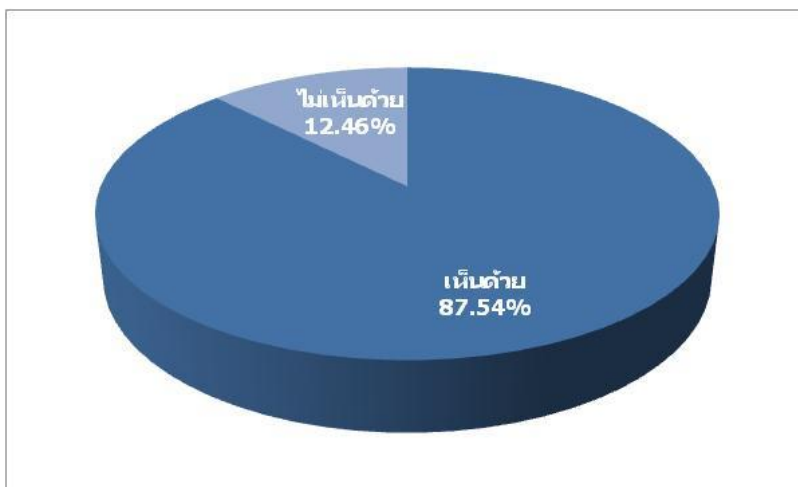
ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของสายงาน/สำนัก)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับสายงาน / สำนัก/กพข.)	
		การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	มีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆมาใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ
6	จัดทำแผนงาน / โครงการนำเสนอ ครม. (สายงาน ว.)	3.22	3.22
7	การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (สายงาน วศ.)	3.00	3.00
8	การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (สายงาน กบ.)	3.50	3.60
9	การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P) (สายงาน กบ.)	3.26	3.43
10	การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ (สายงาน ป.)	3.00	3.00
11	จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT) (สายงาน ย.)	3.40	3.40
12	การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.05	3.16
13	งานบริการและสนับสนุนลูกค้า (สายงาน ภ.1-ภ.4)	3.00	3.00
14	การจัดทำสัญญา(มีแบบ) (สกม.)	3.16	3.19
15	การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) , การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์(สายงาน อ.)	3.14	3.17
16	การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี (สายงาน ท.)	3.05	3.25
17	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (สายงาน ทส.)	3.17	3.33
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.14	3.20

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน

3.7 ความคิดเห็นในการดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการ

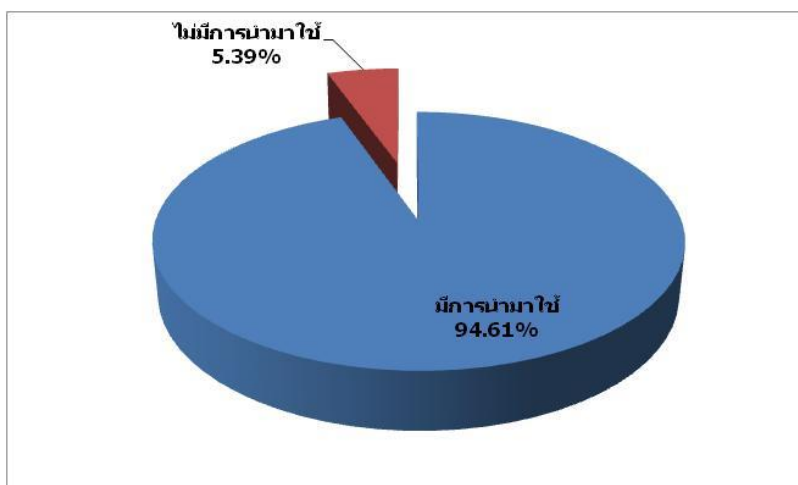
พิจารณาตามข้อคำถาม พบว่า

3.7.1 ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ระดับสายงาน ต่อการนำการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดทำ SLA มาใช้ในการประเมินการดำเนินงานของพนักงาน จากรูปภาพที่ 18 เห็นด้วย ร้อยละ 87.54 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 12.46



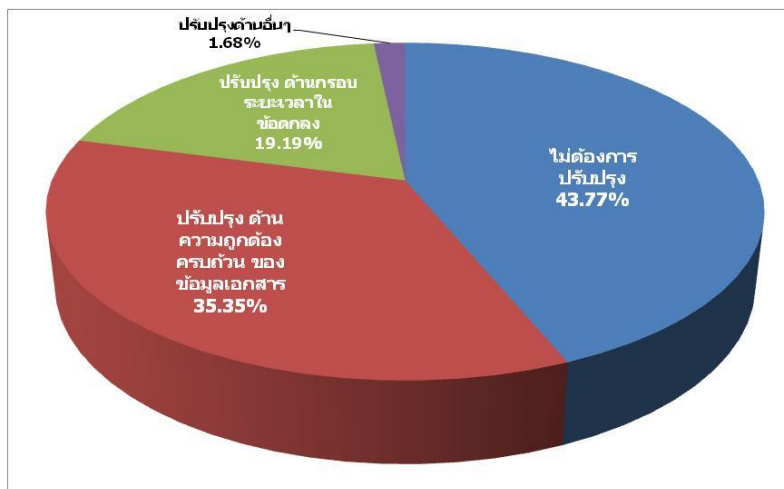
รูปภาพที่ 18 สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ ระดับสายงาน ต่อการนำการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดทำ SLA มาใช้ในการประเมินการดำเนินงานของพนักงาน

3.7.2 การนำผลการดำเนินงานจากการจัดทำ SLA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในคู่มือในหน่วยงานของผู้รับบริการ ระดับสายงาน จากรูปภาพที่ 19 มีการนำมาใช้ ร้อยละ 94.61 ไม่มีการนำมาใช้ ร้อยละ 5.39



รูปภาพที่ 19 การนำผลการดำเนินงานจากการจัดทำ SLA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในคู่มือในหน่วยงานของผู้รับบริการ ระดับสายงาน

3.7.3 ความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง จาก รูปภาพที่ 20 ผู้รับบริการ ระดับสายงาน มีความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) ไม่ต้องการปรับปรุง ร้อยละ 43.77 2) ต้องการปรับปรุง ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลและเอกสาร ร้อยละ 35.35 3) ต้องการปรับปรุง ด้านกรอบระยะเวลาในข้อตกลง ร้อยละ 19.19 4) ต้องการปรับปรุง ด้านอื่นๆ ร้อยละ 1.68



รูปภาพที่ 20 ความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ของผู้รับบริการ ระดับสายงาน

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบ่งข้อเสนอแนะจากพนักงานผู้ตอบแบบสำรวจ ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

- ควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการโดยตรง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบรายละเอียดของการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง
- ควรอบรมให้พนักงานได้ทราบรายละเอียดและประโยชน์ของการจัดทำ SLA อย่างต่อเนื่องทุกปี

2) ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ

- เนื่องจาก SLA คืองานที่ทำเป็นประจำและมีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ จึงควรมีการสะท้อนผลการดำเนินการโดยอยู่ในเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- กรอบระยะเวลาในการดำเนินงานจริงอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายผู้บริหาร จึงอาจทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสนได้
- ควรมีการทบทวนปรับปรุงตามวาระ ในกรณีที่ SLA ไม่สามารถดำเนินการตามเป้าหมายได้

3) ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยี

- ควรมีระบบที่รวม SLA ของทุกหน่วยงานไว้ และมี Banner ใน Website Intranet กฟภ. เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้งาน

4) ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- การจัดทำ SLA จะประสบผลสำเร็จได้ ต้องประกอบไปด้วยบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ และ ความรู้ความสามารถ ที่ทันสมัยด้วย
-

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตาม
กระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 2.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในกระบวนการ
 - 2.3 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานตามข้อตกลง
ระดับการให้บริการ
 - 2.5 ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 2.6 ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
 - 2.7 ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการ
3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 จำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและตำแหน่งงาน

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระดับสายงาน จำนวน 14 สายงาน 3 สำนักโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ SLA ตามกระบวนการที่สำคัญ ระดับฝ่าย จากผลสำรวจ สรุปเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและตำแหน่งงาน ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน ระดับ 1-7	212	24.06
พนักงาน ระดับ 8-9	171	19.50
พนักงาน ระดับ 10 ขึ้นไป	74	8.44
หผ. / ชผ.	192	21.89
อก. / รก. / ชก.	138	15.74
อผ. / รผ.	92	10.37
ผชช. / อช. / ผชก.	0	0
รวม	879	100.00

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและตำแหน่งงาน

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจากทั้งหมด 879 คน เป็นพนักงานระดับตำแหน่ง 1-7 มากที่สุด คือ 212 คนคิดเป็นร้อยละ 24.12 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามฝ่ายในสายงาน/สำนัก

ลำดับ	สายงานผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
1	ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย (ฟบส.)	16	45
2	ฝ่ายงานผู้ว่าการ (ฟวก.)	16	14
3	ฝ่ายนิติการ (ฟนก.)	16	25
4	ฝ่ายคดีและสอบสวน (ฝคส.)	16	7
5	ฝ่ายวางแผนและสนับสนุนการตรวจสอบ (ฟвт.)	16	15
6	ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการหลัก (ฝตล.)	16	4
7	ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน (ฝตส.)	16	3
8	ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ฝนย.)	19	29
9	ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)	19	27
10	ฝ่ายนโยบายเศรษฐกิจพลังงาน (ฝนศ.)	19	20
11	ฝ่ายบริการวิศวกรรม (ฝบว.)	19	16
12	ฝ่ายวางแผนระบบไฟฟ้า (ฝวร.)	16	15
13	ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ฝวพ.)	16	4
14	ฝ่ายส่งเสริมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (ฝสอ.)	16	2
15	ฝ่ายวิศวกรรม (ฝวศ.)	17	4
16	ฝ่ายงานโยธา (ฝยธ.)	17	32
17	ฝ่ายงานสถานีไฟฟ้า (ฝสฟ.)	17	19
18	ฝ่ายงานระบบไฟฟ้า (ฝรฟ.)	17	20
19	ฝ่ายก่อสร้างสถานีไฟฟ้า(ฝกส.)	19	38
20	ฝ่ายก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ฝกร.)	19	18
21	ฝ่ายบริหารโครงการ 1 (ฝบก.1)	19	18
22	ฝ่ายบริหารโครงการ 2 (ฝบก.2)	19	19
23	ฝ่ายบริหารโครงการพิเศษ (ฝคพ.)	19	22
24	ฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า (ฝคฟ.)	20	4
25	ฝ่ายบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (ฝบร.)	20	5
26	ฝ่ายระบบมิเตอร์และหม้อแปลง (ฝมป.)	20	5
27	ฝ่ายบำรุงรักษาระบบผลิต (ฝบผ.)	20	46
28	ฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ฝวธ.(ภ1))	26	5
29	ฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ฝวธ.(ภ2))	26	1

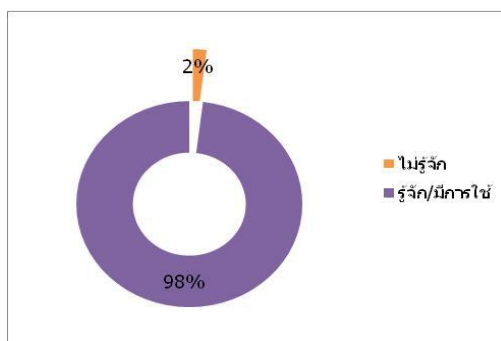
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	สายงานผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
30	ฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ฟวธ.(ภ3))	26	13
31	ฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ฟวธ.(ภ4))	26	7
32	ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ (ฟวบ.)	23	31
33	ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ฟปป.)	23	14
34	ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า (ฟบพ.)	23	51
35	ฝ่ายวางแผนสารสนเทศและสื่อสาร (ฟวส.)	16	18
36	ฝ่ายสารสนเทศ (ฟสท.)	16	15
37	ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ (ฟพท.)	16	2
38	ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม (ฟสค.)	16	22
39	ฝ่ายวางแผนงบประมาณ (ฟงป.)	23	38
40	ฝ่ายบัญชี (ฟบช.)	23	57
41	ฝ่ายการเงิน (ฟกง.)	23	11
42	ฝ่ายจัดหา (ฟจท.)	16	15
43	ฝ่ายพัสดุ (ฟพด.)	17	1
44	ฝ่ายธุรการ (ฟธก.)	16	20
45	ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (ฟปส.)	16	17
46	ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม (ฟสส.)	16	31
47	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล (ฟบค.)	17	22
48	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ฟพบ.)	17	24
49	ฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (ฟบบ.)	17	6
รวม		917	879

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง จำแนกตาม ฝ่ายในสายงาน/สำนัก

1.3 การรับรู้ และการนำ SLA มาใช้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

สัดส่วนของพนักงานที่มีการรับรู้และนำ SLA มาใช้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร คิดเป็น ร้อยละ 94.28 จากพนักงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด



รูปภาพที่ 1 สัดส่วนของพนักงานที่รับรู้และมีการนำ SLA มาใช้ ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย

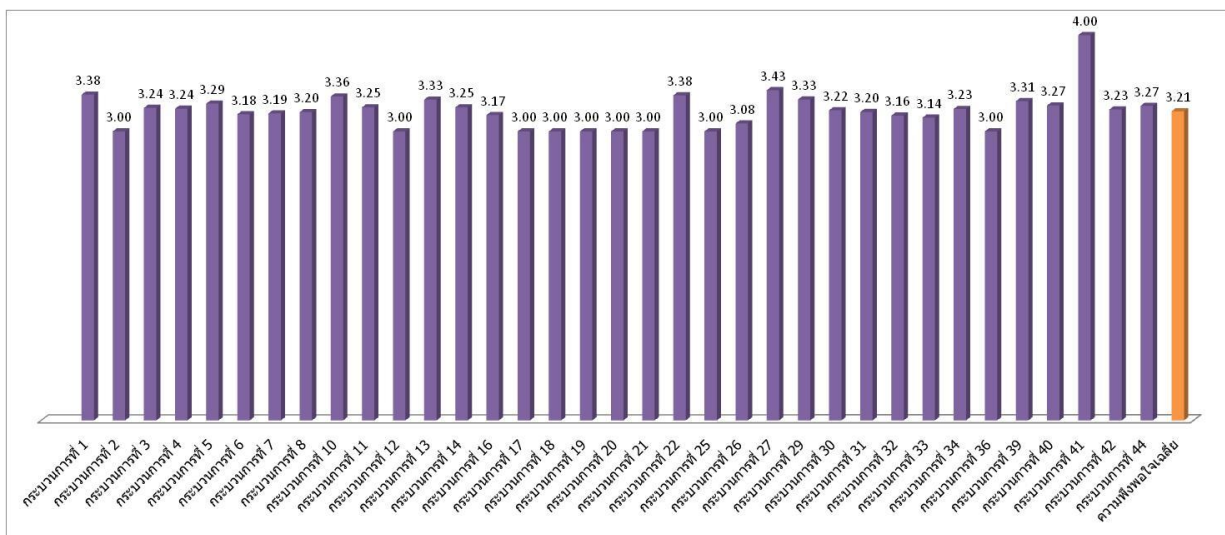
จากการสำรวจ มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยวัดระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ คือ

ค่าเฉลี่ย	3.26 – 4.00	เห็นด้วยมาก / พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.25	เห็นด้วย / พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.76 – 2.50	ไม่เห็นด้วย / ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.75	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง / ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

โดยแบ่งความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย จำนวน 44 กระบวนการออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

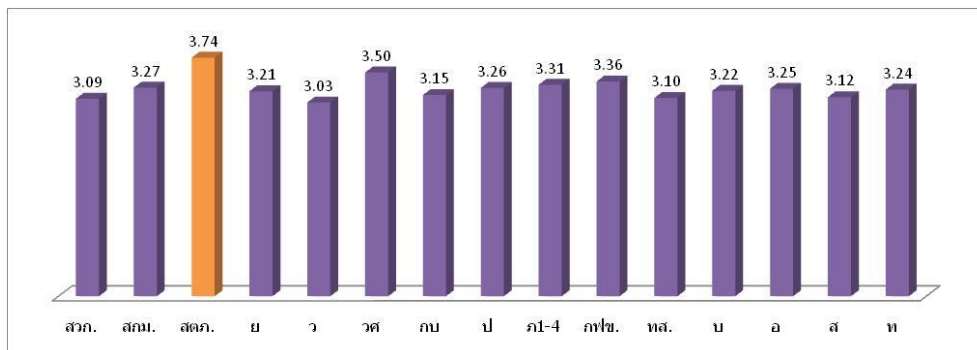
2.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

2.1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 2 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 3 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามฝ่ายของสายงาน/สำนัก/กฟช.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่ายจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1** กระบวนการงานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส. / ฝสส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือหน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1-ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00
- ลำดับที่ 2** กระบวนการงานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย (ผู้ให้บริการคือ ภ.1-ภ.4) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟช. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00
- ลำดับที่ 3** กระบวนการงานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร (ผู้ให้บริการคือ สวก. / ฝวก.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ., กฟช. และหน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1-ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวก.	สภม.	สตภ.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กฟช.	ทส.	บ	อ	ส	ท
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.25	3.00	4.00	3.21	3.00	3.20	3.00	3.50	4.00	4.00	3.13	3.20	3.50	3.00	3.75
2	งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประเมิน อับัติภยของ กฟภ.										3.00					3.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองระดับสูง (กรส.)	3.00	3.00	3.50	3.25	3.00	3.67	3.17	3.50		4.00	3.00	3.33	3.00	3.00	3.24

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวก.	สภม.	สศก.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.00	3.50		3.00	3.00	3.50	3.25	3.50	4.00	3.00	2.75	3.30	3.25	3.00	3.25
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.67	3.50	4.00	3.25	3.00	3.50	3.38	3.33		3.50	3.00	3.08	3.00	3.00	2.83
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.00	3.50		2.97	3.00	3.60	3.17	3.50	2.83	3.00	3.25	3.25	3.00	3.08	3.33
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.19	3.00		3.32	3.00	3.35	3.27	3.21	3.09	3.23	3.19	3.00	3.50	3.17	3.10
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)												3.20			3.20
9	งานด้านการตลาด															
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.00	3.50	4.00	3.13	3.50	3.67	3.20	3.50		3.50	3.00	3.33	3.00	3.00	3.75
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า										3.25					3.25
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP				3.00				3.00							3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.71	3.00	3.50		4.00	3.00	3.33	3.25		3.50
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง							3.25								3.25
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า															
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า							3.17								3.17
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า								3.00				3.00			3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.								3.00				3.00			3.00
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า												3.00			3.00
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวงเงิน												3.00			3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง												3.00			3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า						3.67	3.08								3.38
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์															
24	งานทดสอบมิเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ															
25	งานวางแผนประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า				3.00											
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี										3.08					
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย										4.00		3.29			3.00
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา															

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวท.	สทท.	สคท.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กฟช.	ทส.	บ	อ	ส	ท
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ				3.40						3.26					3.33
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	3.00	3.00	4.00	3.50	3.00	3.33	3.00	3.50	3.00		3.00	3.25	3.50	3.00	3.00
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.00	3.00	3.00	3.33	3.00	3.67	3.25	3.33	3.00	3.23	3.25	3.29	3.00	3.50	3.17
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่าย.	3.00	3.50	3.00	3.13	3.00	3.67	3.00	3.00		3.10	3.20	3.20	3.50	3.00	3.00
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร								3.00		3.29					3.14
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.00	3.00	4.00	3.00		3.14	3.00	3.50	3.00	3.50	3.00	3.38	3.00	3.25	3.50
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สตง. ตรวจสอบ															
36	งานโอนเงินจากสนญ. ให้ กฟพ. ในส่วนภูมิภาค									3.00						3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาวัสดุหลักประจำปี															
38	งานขนส่งพัสดุ															
39	งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.20	3.50	3.50	3.50	3.00	3.38	3.17	2.92	3.50	3.10	3.25	3.55	3.73	3.25	3.17
40	งานการผลิตวีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ	3.00		4.00	3.50	3.00	3.50	3.00	3.00			3.33	3.40	3.00	3.50	3.00
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม									4.00						4.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	3.00	4.00		3.00	3.00	3.67	3.33	3.25		3.20	3.00	3.29		3.00	3.00
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค															
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.17	3.00	3.83	3.50	3.00	3.33	3.17	3.19	3.00	3.00	3.33	3.30	3.50	3.00	3.67
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.09	3.27	3.74	3.21	3.03	3.50	3.15	3.26	3.31	3.36	3.10	3.22	3.25	3.12	3.24

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย

2.1.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 4 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาและเอกสารประกอบของงานที่ได้รับของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการงานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส./ฝสส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ฝวศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการงานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ท./ฝทบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ ระยะเวลาที่ส่งมอบงานจากผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุก กระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการงานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส./ฝสส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ฝวศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก และ กระบวนการงานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ฝยธ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการงานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)(ผู้ให้บริการ คือ สายงาน สตท./ฝวต. ฝตล. ฝตส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ ฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหาและเอกสารประกอบของงานที่ได้รับ	ระยะเวลาที่ส่งมอบงานจากผู้ให้บริการ
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการกฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	3.29	3.27
2	งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสิทธิผลของ กฟผ.	3.00	3.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	3.29	3.19
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.30	3.23
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.27	3.36
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.20	3.10
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.21	3.21
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	3.20	3.20
9	งานด้านการตลาด		
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.29	3.31
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.50	3.00

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ ฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหาและเอกสารประกอบของงานที่ได้รับ	ระยะเวลาที่ส่งมอบงานจากผู้ให้บริการ
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	3.00	3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.34	3.38
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	3.13	3.38
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า		
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	3.17	3.17
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	3.00	3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	3.00	3.00
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	3.00	3.00
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่างวดงาน	3.00	3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	3.00	3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	3.33	3.22
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์		
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ		
25	งานวางแผนประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	3.00	3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	3.17	3.00
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	3.30	3.30
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา		
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	3.29	3.29
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	3.22	3.22
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.25	3.21
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	3.18	3.16
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	3.25	3.25
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.24	3.18
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สดง. ตรวจสอบ		
36	งานโอนเงินจากสนญ. ให้ กฟผ. ในส่วนภูมิภาค	3.00	3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี		
38	งานขนส่งพัสดุ		

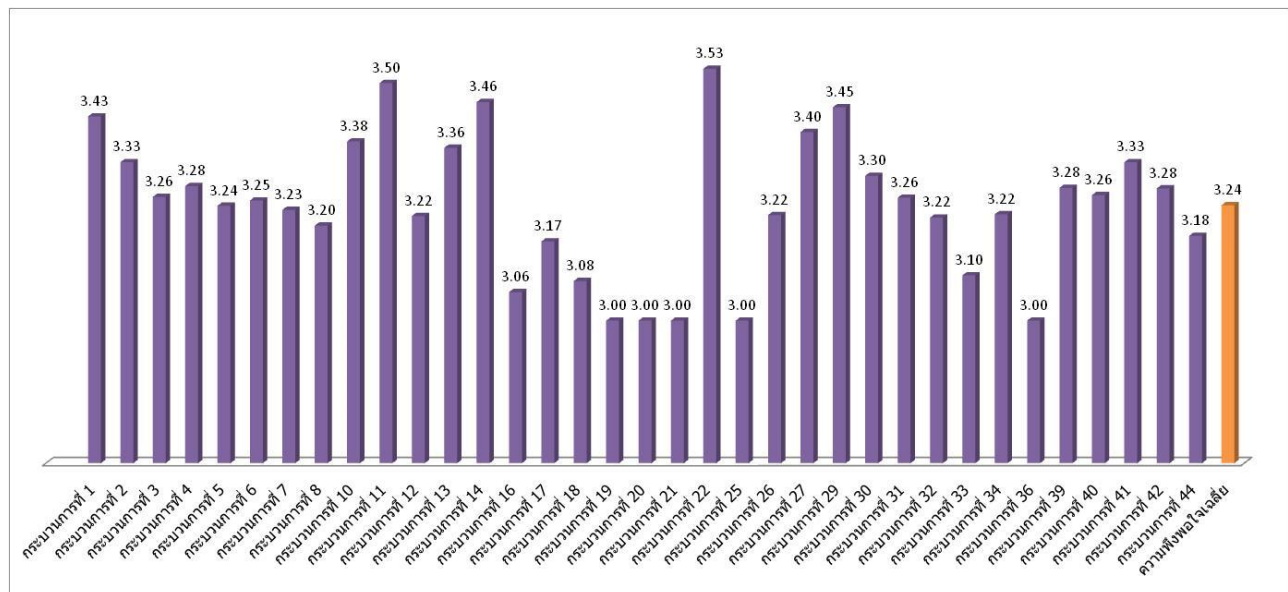
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ ฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหาและเอกสารประกอบของงานที่ได้รับ	ระยะเวลาที่ส่งมอบงานจากผู้ให้บริการ
39	งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.33	3.30
40	งานการผลิตวีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	3.28	3.24
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.00	4.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	3.23	3.23
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนส่งเสริมพลังงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.35	3.29
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.22	3.19

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน

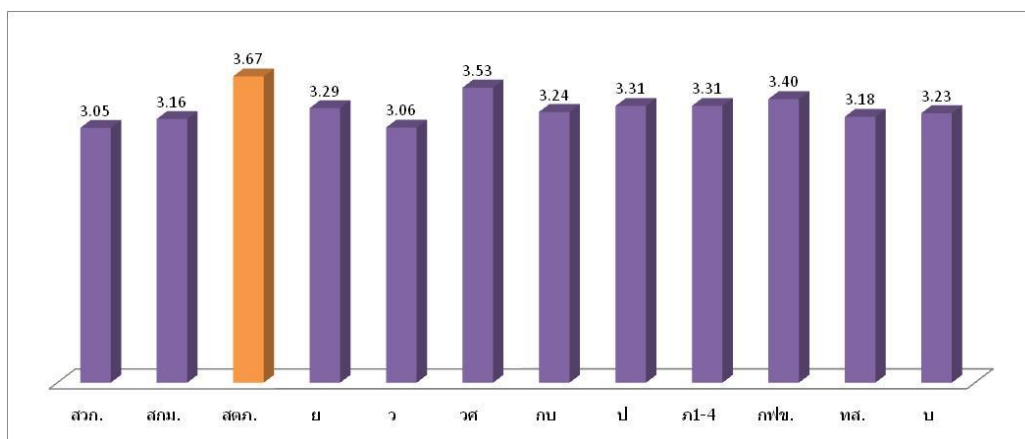
2.2 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2.2.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 4 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับฝ่าย ที่มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 5 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามฝ่ายของสายงาน/สำนัก/กฟช.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่ายจากตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการ งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ป./ผคฟ.) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน วศ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน วศ./ผคฟ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟช. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

ลำดับที่ 3 กระบวนการงานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน กบ ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.46

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวก.	สกม.	สตภ.	ย	ว	วศ.	กบ	ป	ภ1-4	กฟช.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.29	3.00	4.00	3.52	3.00	3.20	3.17	3.67	4.00	4.00	3.33	3.27	3.83	3.00	3.17	3.43
2	งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบ อุปถัมภ์ของ กฟภ.										3.33						3.33
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองระดับสูง (กรส.)	3.00	3.00	3.50	3.42	3.00	3.78	3.00	3.50		4.00	3.00	3.44	3.00	2.89	3.11	3.26
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.00	3.58		3.25	3.00	3.50	3.25	3.50	4.00	3.00	3.00	3.47	3.17	3.00	3.25	3.28

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวท.	สทท.	สทค.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.33	3.17	3.80	3.25	3.00	3.56	3.33	3.33		3.67	3.00	3.28	3.00	3.00	2.67	3.24
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.00	3.33		3.07	3.00	3.67	3.22	4.00	3.44	3.00	3.42	3.22	3.00	3.06	3.11	3.25
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.33	3.00		3.31	3.00	3.30	3.29	3.29	3.18	3.28	3.25	3.00	3.67	3.17	3.20	3.23
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)												3.20				3.20
9	งานด้านการตลาด																
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	2.89	3.00	4.00	3.17	3.83	3.67	3.33	3.50		3.50	3.56	3.00	3.00	3.17	3.67	3.38
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า										3.50						3.50
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP				3.44				3.00								3.22
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.71	3.13	3.50		4.00	3.00	3.56	3.17		3.67	3.36
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธาของก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง							3.46									3.46
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า																
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า							3.06									3.06
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า								3.00				3.33				3.17
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.								3.17				3.00				3.08
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า												3.00				3.00
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจ้างงาน												3.00				3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง												3.00				3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า						3.67	3.39									3.53
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์																
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ																
25	งานวางแผนประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า				3.00												3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี										3.22						3.22
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย										4.00		3.19			3.00	3.40
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา																
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ				3.67						3.23						3.45

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวท.	สทม.	สตท.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	3.00	3.00	4.00	3.83	3.00	3.33	3.33	3.50	3.00		3.11	3.33	3.50	3.00	3.33	3.30
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	2.78	3.00	3.33	3.22	3.00	4.00	3.17	3.00	3.00	3.31	3.50	3.24	3.00	4.00	3.33	3.26
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฟพท.	3.00	3.67	3.00	3.25	3.00	3.67	3.11	3.00		3.13	3.20	3.33	3.50	3.00	3.17	3.22
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร								3.00		3.19						3.10
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	2.89	3.00	4.00	3.00		3.19	3.08	3.67	3.00	3.56	3.08	3.00	3.00	3.17	3.50	3.22
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สตง. ตรวจสอบ																
36	งานโอนเงินจากสนญ. ให้ กฟพ. ในส่วนภูมิภาค									3.00							3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี																
38	งานขนส่งพัสดุ																
39	งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.00	3.44	3.50	3.50	3.00	3.25	3.28	2.92	3.50	3.13	3.17	3.33	3.67	3.17	3.33	3.28
40	งานการผลิตวีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ	3.00		3.33	3.56	3.00	3.56	3.33	3.17			3.11	3.33	3.33	3.33	3.11	3.26
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม									3.33							3.33
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	3.08	3.83		3.00	3.00	3.67	3.33	3.30		2.87	3.33	3.43		3.50	3.00	3.28
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค																
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.22	2.33	3.56	3.00	3.00	3.33	3.33	3.25	3.00	3.00	2.89	3.27	4.00	2.83	3.67	3.18
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.05	3.16	3.67	3.29	3.06	3.53	3.24	3.31	3.31	3.40	3.18	3.23	3.32	3.15	3.25	3.24

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย

2.2.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในกระบวนการ แบ่งเป็น 3 ประเด็น จากตารางที่ 6 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความพร้อมในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการงานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส./ฝสส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ฟวศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า(ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ฟวศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ความเชี่ยวชาญในงานของผู้รับบริการทุกฝ่าย
ต่อทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ผยธ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ป./ผคฟ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการงานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ผยธ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อ
ทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการงานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบอุปถัมภ์ ของ กฟภ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน สวก./ผบส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ป./ผคฟ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการงานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ./ผยธ.) และงานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ว./ผสอ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)		
		ความพร้อมในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ความเชี่ยวชาญในงาน	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการกฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.36	3.38	3.38
2	งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบอุปถัมภ์ ของ กฟภ.	3.00	3.00	4.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองระดับสูง (กรส.)	3.29	3.26	3.26
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.33	3.33	3.35
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.27	3.31	3.24

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ ฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)		
		ความพร้อมในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ความเชี่ยวชาญในงาน	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.20	3.25	3.21
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.20	3.23	3.30
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	3.20	3.20	3.20
9	งานด้านการตลาด			
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.26	3.40	3.37
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.50	3.50	3.50
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	3.25	3.25	3.50
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.41	3.44	3.38
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	3.38	3.63	3.38
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า			
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	3.00	3.17	3.00
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	3.00	3.33	3.33
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	3.00	3.25	3.00
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า			
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่างวดงาน	3.00	3.00	3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	3.00	3.00	3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	3.33	3.56	3.56
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไข สวิตช์เกียร์			
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ			
25	งานวางแผน ประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	3.00	3.00	3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	3.17	3.33	3.17
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	3.20	3.20	3.30
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา			
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	3.33	3.25	3.38
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	3.26	3.37	3.33
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	3.25	3.30	3.23

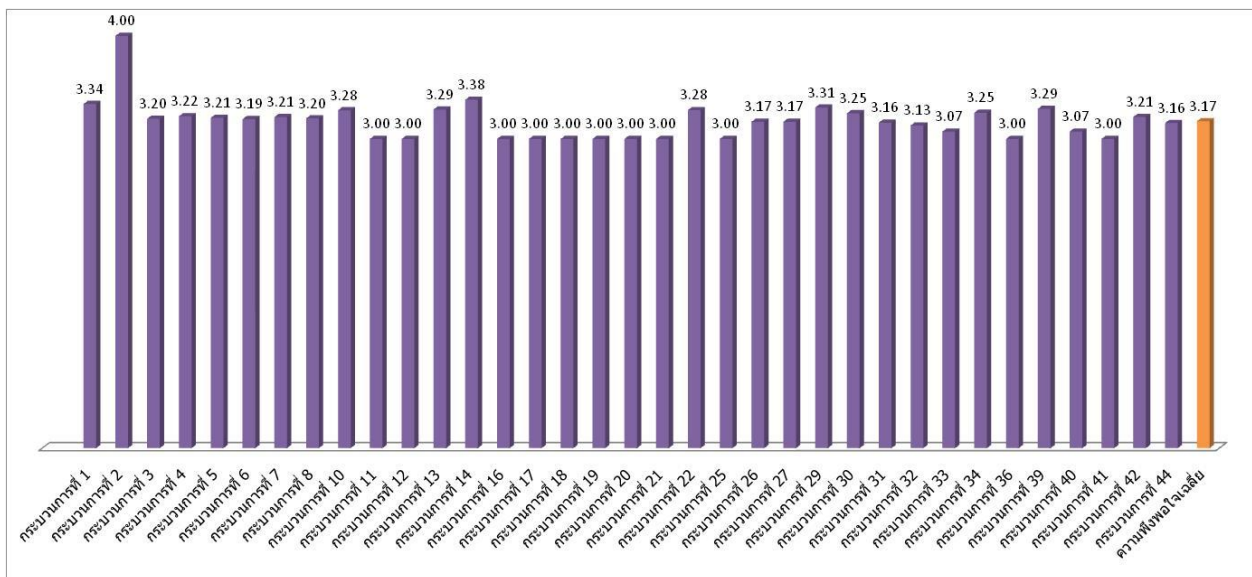
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของ ฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)		
		ความพร้อมในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ความเชี่ยวชาญในงาน	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศ ในความรับผิดชอบของ ฝ่าย.	3.18	3.24	3.24
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	3.13	3.25	3.13
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.13	3.18	3.18
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปี เพื่อส่ง สตง. ตรวจสอบ			
36	งานโอนเงินจาก สนย. ให้ กฟฟ. ในส่วนภูมิภาค	3.00	3.00	3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาวัสดุหลักประจำปี			
38	งานขนส่งพัสดุ			
39	งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.30	3.23	3.26
40	งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ	3.24	3.38	3.21
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.00	3.00	3.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	3.23	3.25	3.30
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ โรงเรียนช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.31	3.20	3.24
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.23	3.25	3.26

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน

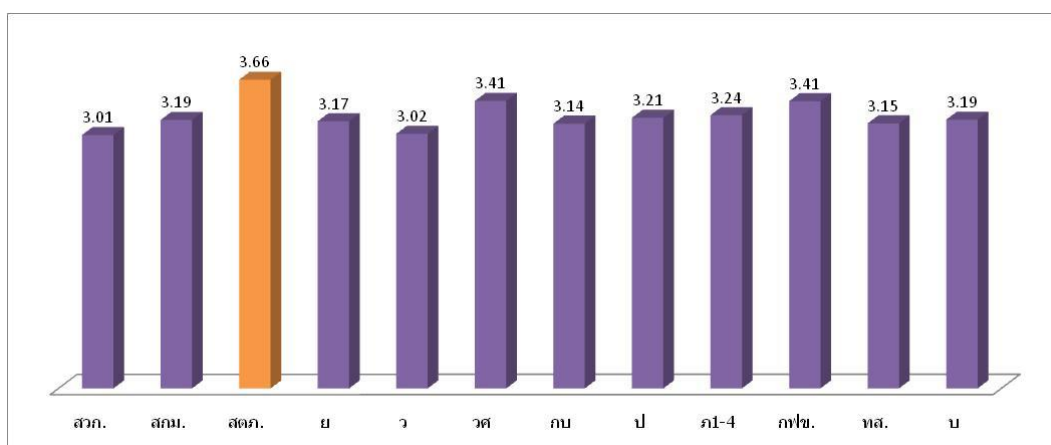
2.3 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

2.3.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของผู้รับบริการทุกฝ่าย ต่อทุกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 6 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับฝ่าย ที่มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือ สดก. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 7 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามฝ่ายของสายงาน/สำนัก/กทช.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการงานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสิทธิผล ของ กฟผ. (ผู้ให้บริการคือ สายงาน สวก./ผบส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟผ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการคือ สายงาน วศ./ผยธ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน กบ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.38

ลำดับที่ 3 กระบวนการงานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร (ผู้ให้บริการคือ สวก. / ผวก.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สดภ., หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1-ภ.4 และหน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟผ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวก.	สภ.	สท.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กฟผ.	ทส.	บ	อ	ส	ท
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	3.00	3.00	4.00	3.29	3.00	3.20	3.00	3.00	4.00	4.00	3.50	3.60	3.50	3.00	3.00
2	งานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสิทธิผลของ กฟผ.										4.00					4.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองระดับสูง (กรส.)	3.00	3.00	3.50	3.25	3.00	3.33	3.00	3.00		4.00	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.00	3.63		3.00	3.00	3.25	3.25	3.50	4.00	3.00	3.00	3.20	3.00	3.00	3.25
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.33	3.50	3.80	3.25	3.00	3.33	3.00	3.33		3.50	3.00	3.33	3.00	2.83	2.67
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.00	3.00		2.93	3.00	3.60	3.17	3.50	3.00	3.00	3.50	3.50	3.00	3.17	3.33
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.13	3.00		3.14	3.33	3.30	3.27	3.29	3.18	3.38	3.25	3.00	3.33	3.17	3.20
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)												3.20			3.20
9	งานด้านการตลาด															
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	2.67	3.00	4.00	3.00	3.00	3.33	3.40	3.50		3.50	3.33	3.67	3.00	3.00	3.50
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า										3.00					3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP				3.00				3.00							3.00

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวก.	สกก.	สศก.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.71	3.00	3.50		4.00	3.00	3.00	3.00		3.50	3.29
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง							3.38									3.38
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า																
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า							3.00									3.00
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า								3.00				3.00				3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.								3.00				3.00				3.00
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า												3.00				3.00
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจ้างงาน												3.00				3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง												3.00				3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า						3.67	3.17					3.00				3.28
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์																
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ																
25	งานวางแผนประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องย่นดักกำเนิดไฟฟ้า				3.00												3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี										3.17						3.17
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย										4.00		3.00			2.50	3.17
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา																
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ				3.40						3.21						3.31
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	3.00	3.00	4.00	3.50	3.00	3.33	3.50	4.00	3.00		2.67	3.00	3.50	3.00	3.00	3.25
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.00	3.00	3.50	3.17	3.00	3.67	3.25	3.33	3.00	3.31	3.00	3.14	3.00	3.00	3.00	3.16
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฟพท.	3.00	3.50	3.00	3.00	3.00	3.33	3.00	3.00		3.10	3.00	3.40	3.50	3.00	3.00	3.13
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร								3.00		3.14						3.07
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.00	3.00	4.00	3.50		3.14	3.00	3.00	3.00	3.67	3.25	3.00	3.00	3.50	3.50	3.25
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สตง. ตรวจสอบ																
36	งานโอนเงินจากสนญ. ให้ กฟพ. ในส่วนภูมิภาค									3.00							3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี																

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวก.	สกม.	สศก.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท
38	งานขนส่งพัสดุ															
39	งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.00	3.67	3.50	3.50	3.00	3.50	3.00	2.92	3.50	3.20	3.17	3.30	3.64	3.17	3.33
40	งานการผลิตวีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ	3.00		3.00	3.33	3.00	3.33	3.00	3.00			3.00	3.20	3.00	3.00	3.00
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม									3.00						3.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กพภ.	3.00	3.50		3.00	3.00	3.67	3.33	3.25		3.00	3.67	3.14		3.00	3.00
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค															
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.00	3.00	3.67	3.00	3.00	3.33	3.00	3.13	3.00	3.00	3.00	3.20	3.50	3.00	3.50
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.01	3.19	3.66	3.17	3.02	3.41	3.14	3.21	3.24	3.41	3.15	3.19	3.20	3.06	3.13

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย

2.3.2 พิจารณาประเด็นการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการจากตาราง
ที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความสะดวกและความเพียงพอของช่องทางการสื่อสาร/ถ่ายทอดในปัจจุบันของ
ผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึง
พอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการงานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสิทธิผล ของ กพภ. (ผู้ให้บริการคือ
สายงาน สวก./ฝบส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึง
พอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการงานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและ
สายส่ง (ผู้ให้บริการคือ สายงาน วศ./ฝยธ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.38
อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการงานจัดประชุมคณะกรรมการ กพภ. และคณะกรรมการบริหาร (ผู้ให้บริการ
คือ สวก./ฝวก.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)
		ความสะดวกและความเพียงพอของช่องทางการสื่อสาร/ถ่ายทอด ในปัจจุบัน
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.34
2	งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสอับัติกัยของ กฟภ.	4.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถักนกรอระดับสูง (กรส.)	3.20
4	งานตอบข้อหาหรือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.22
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.21
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.19
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.21
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	3.20
9	งานด้านการตลาด	
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.28
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.29
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานนีไฟฟ้าและสายส่ง	3.38
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า	
16	งานออกแบบสถานนีไฟฟ้า	3.00
17	งานก่อสร้างสถานนีไฟฟ้า	3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	3.00
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	3.00
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวดงาน	3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานนีไฟฟ้า	3.28
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์	
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ	
25	งานวางแผน ประเมินผลระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนตักำเนิดไฟฟ้า	3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	3.17
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	3.17

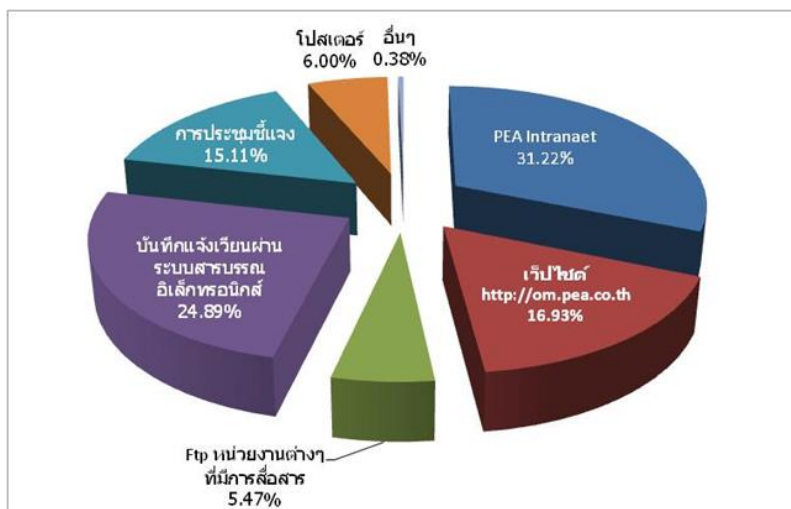
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)
		ความสะดวกและความเพียงพอของช่องทางการสื่อสาร/ถ่ายทอด ในปัจจุบัน
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา	
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	3.31
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	3.25
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.16
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่าย.	3.13
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	3.07
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.25
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สตง. ตรวจสอบ	
36	งานโอนเงินจาก สนย.ให้ กฟผ. ในส่วนภูมิภาค	3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาวัสดุหลักประจำปี	
38	งานขนส่งพัสดุ	
39	งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.29
40	งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	3.07
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	3.21
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.16
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.17

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่มีในปัจจุบัน

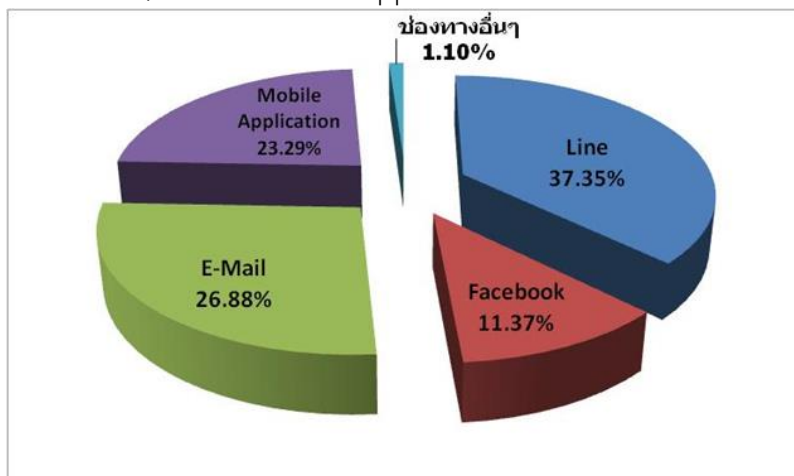
ผู้รับบริการทุกฝ่าย มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่มีในปัจจุบัน จากรูปภาพที่ 8 สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ช่องทาง PEA Intranet มีความพึงพอใจ ร้อยละ 31.22 จากช่องทางทั้งหมด 2) ช่องทาง บันทึกแจ้งเวียนผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 24.89 จากช่องทางทั้งหมด 3) ช่องทาง <http://om.pea.co.th> มีความพึงพอใจ ร้อยละ 16.93 จากช่องทางทั้งหมด



รูปภาพที่ 8 สัดส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่มีในปัจจุบัน

ช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่ผู้รับบริการ ต้องการเพิ่มเติม

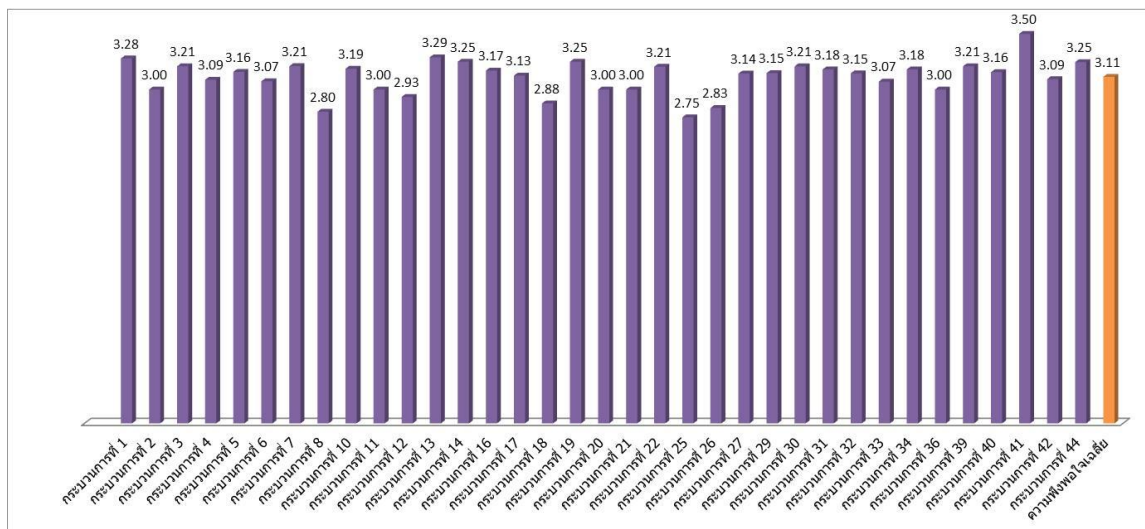
ผู้รับบริการทุกฝ่าย มีความต้องการช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ เพิ่มเติม จากรูปภาพที่ 9 สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ช่องทาง Group Line ในกระบวนการงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความต้องการร้อยละ 37.35 จากช่องทางทั้งหมด 2) ช่องทาง E-Mail มีความต้องการร้อยละ 26.88 จากช่องทางทั้งหมด 3) ช่องทาง Mobile Application มีความต้องการร้อยละ 23.29 จากช่องทางทั้งหมด



รูปภาพที่ 9 สัดส่วนความต้องการช่องทางการสื่อสาร / ถ่ายทอด ที่ผู้รับบริการต้องการเพิ่มเติม

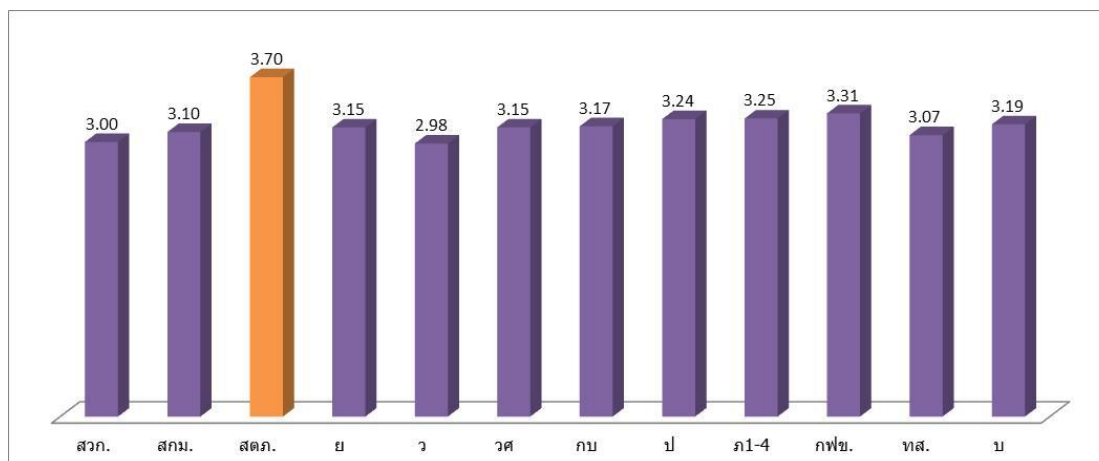
2.4 ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

2.4.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 10 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 11 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามฝ่ายของสายงาน/สำนัก/กฟช.

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่ายจากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือหน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1-ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ. และหน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟข. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร (ผู้ให้บริการคือ สวก.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ., หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1-ภ.4 และ หน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟข. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวก.	สภ.	สตภ.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ.1-4	กฟข.	ทส.	บ	อ	ส	ท
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.06	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.13	3.00	4.00	4.00	3.25	3.50	3.25	3.00	3.00
2	งานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสมอุปถัมภ์ของ กฟภ.										3.00					3.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักการของระดับสูง (กรส.)	3.00	3.00	3.50	3.25	3.00	3.00	3.17	3.50		4.00	3.00	3.50	3.00	3.00	3.00
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	2.67	3.38		3.00	3.00	3.13	3.25	3.50	3.00	3.00	3.00	3.30	3.00	3.00	3.00
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.17	3.38	3.33		3.25	3.00	3.08	3.00	3.17	2.83
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.00	3.00		2.93	2.33	3.40	3.08	3.50	3.17	3.00	3.38	3.25	3.00	3.00	3.00
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.19	3.00		3.25	3.33	3.10	3.37	3.14	3.09	3.35	3.25	3.17	3.33	3.17	3.20
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)												2.80			2.80
9	งานด้านการตลาด															
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.00	3.00	4.00	3.25	3.00	3.00	3.20	3.50		3.50	2.83	3.33	3.00	3.00	3.00
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า										3.00					3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP				3.00				3.00				2.80			2.93
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.43	3.00	3.50		4.00	3.00	3.33	3.00		3.50

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวก.	สกก.	สศก.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้าน โยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง							3.25									3.25
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า																
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า							3.17									3.17
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า								3.00				3.25				3.13
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.								2.75				3.00				2.88
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า												3.25				3.25
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวงจางาน												3.00				3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง												3.00				3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า						3.33	3.08									3.21
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์																
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ																
25	งานวางแผนประเมินผล ระบบผลิต กระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า				2.75												2.75
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี										2.83						2.83
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย										4.00		2.93			2.50	3.14
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนด ร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา																
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ				3.40						2.89						3.15
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	3.00	3.00	4.00	3.50	3.00	3.00	3.50	3.75	3.00		2.67	3.00	3.50	3.00	3.00	3.21
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ประกอบ	3.00	3.00	3.50	3.17	3.00	3.33	3.25	3.33	3.00	3.23	2.88	3.36	3.00	3.00	3.67	3.18
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความ รับผิดชอบของ กฟผ.	3.00	3.75	3.00	3.00	3.00	3.33	3.00	3.00		3.20	3.40	3.10	3.50	3.00	2.75	3.15
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร								3.00		3.14						3.07
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.00	3.00	4.00	3.25		3.07	3.00	3.00	3.00	3.33	3.13	3.25	3.00	3.00	3.50	3.18
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สดง. ตรวจสอบ																
36	งานโอนเงินจากสนญ. ให้ กฟผ. ในส่วน ภูมิภาค									3.00							3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี																
38	งานขนส่งพัสดุ																

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวท.	สทท.	สคท.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท
39	งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.00	3.17	3.25	3.50	3.00	3.00	3.25	2.92	3.50	3.30	3.00	3.45	3.45	3.17	3.17
40	งานการผลิตวีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ	3.00		3.50	3.67	3.00	3.00	3.00	3.50			3.00	3.20	3.00	3.00	3.00
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม									3.50						
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กพท.	3.00	3.00		3.00	3.00	3.17	3.08	3.33		3.10	3.33	3.36		2.75	3.00
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค															
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.00	3.25	3.67	3.00	3.00	3.17	3.00	3.31	3.50	3.00	3.00	3.30	4.00	3.00	3.50
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.00	3.10	3.70	3.15	2.98	3.15	3.17	3.24	3.25	3.31	3.07	3.19	3.20	3.02	3.10

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่ายของ สายงาน/สำนัก/กพท.

2.4.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ความพร้อมของเทคโนโลยีที่รองรับการดำเนินงานของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.28 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 3 กระบวนการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อ ความเพียงพอของ เครื่องมือ อุปกรณ์ของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1 กระบวนการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า (ผู้ให้บริการ คือสายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 2 กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.28 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ความพร้อมของเทคโนโลยีที่ รองรับการดำเนินงาน	ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.16	3.20
2	งานจัดทำรายงานคำตัดสินการประสูติภัยของ กฟภ.	3.00	3.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์การก่อสร้าง (กรส.)	3.16	3.19
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.14	3.14
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.20	3.22
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.10	3.07
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.21	3.22
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	2.80	2.80
9	งานด้านการตลาด		
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.17	3.14
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.00	3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	3.00	3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.28	3.28
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานี ไฟฟ้าและสายส่ง	3.25	3.25
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า		
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	3.17	3.17
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	3.00	3.33
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	3.00	2.75
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	3.00	3.50
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่างวดงาน	3.00	3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงาน จ้างเหมาก่อสร้าง	3.00	3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	3.11	3.22
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์		
24	งานทดสอบมิเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ		
25	งานวางแผน ประเมินผลระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์ กำเนิดไฟฟ้า	2.50	3.00

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

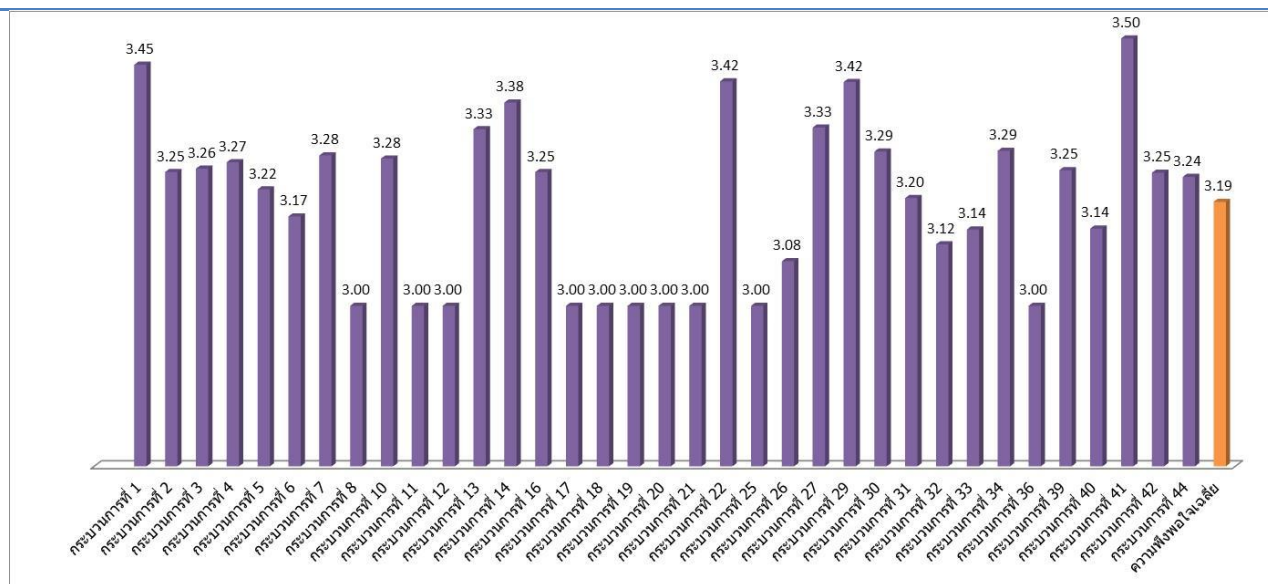
ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ความพร้อมของเทคโนโลยีที่ รองรับการดำเนินงาน	ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	2.83	2.83
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	3.00	2.90
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและ เอกสารประกวดราคา		
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	2.96	3.04
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	3.19	3.11
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.23	3.21
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	3.18	3.16
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	3.13	3.13
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.13	3.18
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สดง. ตรวจสอบ		
36	งานโอนเงินจาก สนง.ให้ กฟพ. ในส่วนภูมิภาค	3.00	3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาวัสดุหลักประจำปี		
38	งานขนส่งพัสดุ		
39	งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.22	3.17
40	งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่างๆ	3.14	3.17
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.00	3.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	3.14	3.11
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.25	3.27
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.02	3.07

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน

2.5 ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

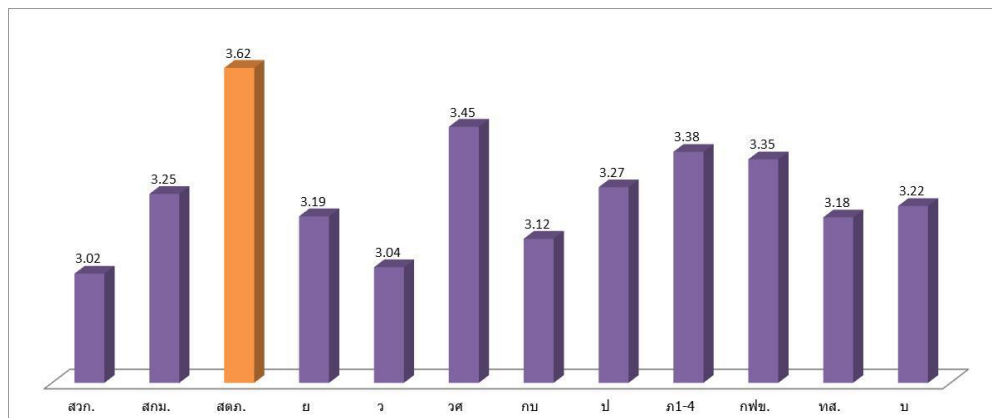
2.5.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของผู้รับบริการทุกฝ่าย ต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 นั่นคือ มี ความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย



รูปภาพที่ 12 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 13 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามฝ่ายของ สายงาน/สำนัก/กฟช.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ส.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1-ภ.4 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร (ผู้ให้บริการคือ สวก.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ., หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ภ.1-ภ.4, หน่วยงานระดับฝ่ายของ กฟข. และหน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน อ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00

ลำดับที่ 3 กระบวนการการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ป.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน วศ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67 และกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ภ.1-ภ.4) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน ย. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.60

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวก.	สภม.	สตภ.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กฟข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.00	3.00	4.00	3.36	3.00	3.20	3.00		4.00	4.00	3.75	3.50	4.00	3.00	3.50	3.45
2	งานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสิทธิผลของ กฟภ.								3.50		3.00						3.25
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ระดับสูง (กรส.)	3.00	3.00	3.50	3.25	3.00	3.67	3.17	3.50		4.00	3.00	3.50	3.00	3.00	3.00	3.26
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.00	3.63		3.00	3.00	3.38	3.25	3.50	4.00	3.00	3.00	3.50	3.00	3.00	3.50	3.27
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.33	3.50	3.80	3.00	3.00	3.50	3.25	3.33		3.25	3.00	3.25	3.00	3.00	2.83	3.22
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.00	3.00		3.07	3.00	3.60	3.17	3.50	3.17	3.00	3.50	3.25	3.00	3.08	3.00	3.17
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.31	4.00		3.29	3.33	3.20	3.17	3.29	3.23	3.27	3.19	3.17	3.33	3.17	3.00	3.28
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)												3.00				3.00
9	งานด้านการตลาด																
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.00	3.00	4.00	3.00	3.25	3.67	3.10	3.50		3.50	3.00	3.33	3.00	3.00	3.50	3.28
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า										3.00						3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP				3.00				3.00				3.00				3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	2.75	3.00	4.00	3.00	3.00	3.71	3.00	3.50		4.00	3.00	3.33	3.25		3.75	3.33
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง							3.38									3.38
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า																
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า							3.25									3.25

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวก.	สกก.	สศก.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า								3.00				3.00				3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.								3.00				3.00				3.00
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า												3.00				3.00
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจัดงาน												3.00				3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง												3.00				3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า						3.67	3.17									3.42
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์																
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ																
25	งานวางแผนประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า				3.00												3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี										3.08						3.08
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานตอพนักงาน 1 ราย										4.00		3.00			3.00	3.33
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา																
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ				3.60						3.24						3.42
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	3.00	3.00	4.00	3.50	3.00	3.33	3.00	3.50	3.00		3.33	3.38	3.50	3.00	3.50	3.29
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.00	3.00	3.00	3.33	3.00	3.67	3.25	3.33	3.00	3.15	3.50	3.29	3.00	3.00	3.50	3.20
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	2.83	3.50	3.00	3.00	3.00	3.33	3.00	3.00		3.15	3.10	3.20	3.50	3.00	3.00	3.12
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร								3.00		3.29						3.14
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.00	3.00	4.00	3.25		3.14	3.00	3.50	3.00	3.67	3.25	3.25	3.00	3.00	4.00	3.29
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สตง.ตรวจสอบ																
36	งานโอนเงินจากสนญ. ให้ กฟพ. ในส่วนภูมิภาค									3.00							3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี																
38	งานขนส่งพัสดุ																
39	งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.10	3.17	3.50	3.25	3.00	3.25	3.08	2.92	3.50	3.30	3.17	3.40	3.50	3.33	3.33	3.25
40	งานการผลิตวีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ	3.00		3.00	3.67	3.00	3.33	3.00	3.00			3.00	3.40	3.50	3.00	2.83	3.14
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม									3.50							3.50

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวก.	สกก.	สศก.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กพภ.	3.00	3.75		3.00	3.00	3.67	3.08	3.33		3.20	3.17	3.29		3.50	3.00	3.25
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค																
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.00	3.25	3.67	3.00	3.00	3.33	3.00	3.25	3.75	3.00	3.00	3.20	3.50	3.00	3.67	3.24
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.02	3.25	3.62	3.19	3.04	3.45	3.12	3.27	3.38	3.35	3.18	3.22	3.27	3.07	3.29	3.19

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่ายของ สายงาน /สำนัก/กพข.

2.5.2 พิจารณาประเด็นด้านความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 12 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน ของ ผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดประชุมคณะกรรมการ กพภ. และคณะกรรมการบริหาร (ผู้ให้บริการ คือ สวก.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการออกแบบสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.), กระบวนการการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ป.) และกระบวนการตอบข้อหารือปัญหากฎหมาย ต่างๆ (ผู้ให้บริการ คือ สกก.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อ การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุก กระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผู้ให้บริการ คือสายงาน ส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 2 กระบวนการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับที่ 3 กระบวนการจัดประชุมคณะกรรมการ กพภ. และคณะกรรมการบริหาร (ผู้ให้บริการ คือ สวก.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน	การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการ
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการกฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	3.36	3.36
2	งานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสิทธิผลของ กฟผ.	3.00	3.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	3.26	3.26
4	งานตอบข้อหาหรือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.33	3.33
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.24	3.24
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.16	3.18
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.21	3.23
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	3.00	3.00
9	งานด้านการตลาด		
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.23	3.23
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.00	3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	3.00	3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.38	3.34
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	3.25	3.50
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า		
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	3.33	3.17
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	3.00	3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	3.00	3.00
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	3.00	3.00
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่างวดงาน	3.00	3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	3.00	3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	3.33	3.33
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์		
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ		
25	งานวางแผน ประเมินผลระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	3.00	3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	3.17	3.00
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	3.10	3.10

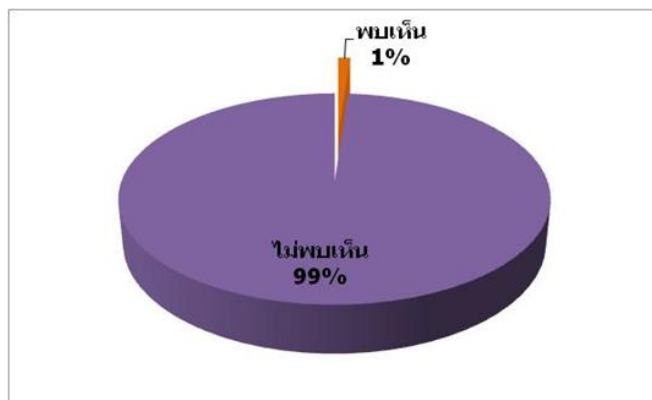
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน	การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการ
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา		
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	3.29	3.33
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	3.30	3.33
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.25	3.23
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	3.13	3.11
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	3.25	3.25
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.24	3.24
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สดง. ตรวจสอบ		
36	งานโอนเงินจาก สนย.ให้ กฟผ. ในส่วนภูมิภาค	3.00	3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี		
38	งานขนส่งพัสดุ		
39	งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.25	3.23
40	งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	3.17	3.17
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.00	4.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	3.23	3.20
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.24	3.31
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.02	3.15

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน

2.5.3 การพบเห็นการเรียกรับผลประโยชน์หรือการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส

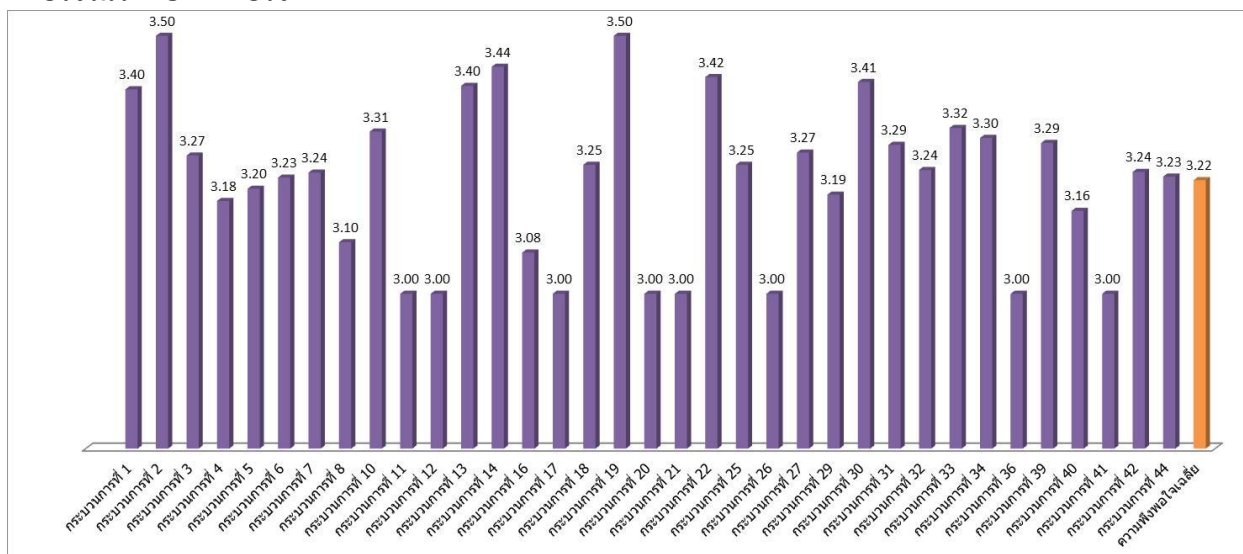
ผู้รับบริการ ระดับฝ่าย มีการพบเห็นการเรียกรับผลประโยชน์หรือการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส จากรูปภาพที่ 14 ดังนี้ 1) พบเห็น ร้อยละ 1 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 2) ไม่พบเห็น ร้อยละ 99 จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด



รูปภาพที่ 14 สัดส่วนการพบเห็นการเรียกรับผลประโยชน์หรือการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส

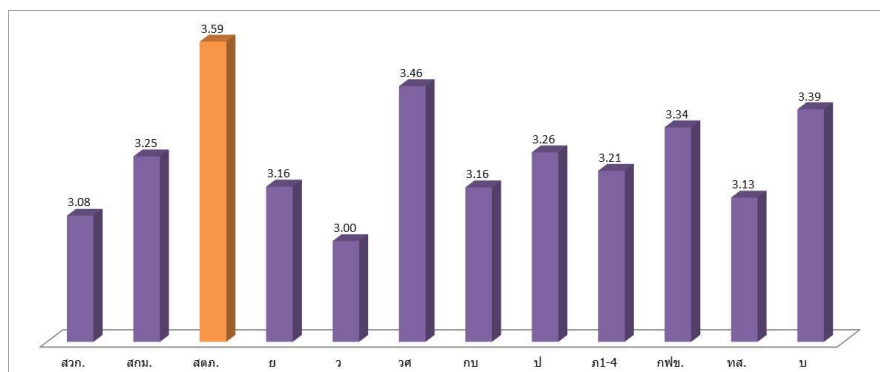
2.6 ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

2.6.1 ความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของผู้รับบริการทุกฝ่าย ต่อทุกกระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญระดับฝ่าย) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจ



รูปภาพที่ 15 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ

โดยผู้รับบริการในระดับสายงาน/สำนัก ที่มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ สูงสุด คือหน่วยงานระดับฝ่ายของ สตภ. มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 นั่นคือ มีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก



รูปภาพที่ 16 ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามฝ่ายของสายงาน/สำนัก/กฟข.

เมื่อพิจารณาตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่าย จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ของกระบวนการ สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 กระบวนการจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสบปฏิบัติของ กฟภ. (ผู้ให้บริการคือ สวก.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ หน่วยงานระดับฝ่ายของกฟข. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50 และกระบวนการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือหน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน บ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

ลำดับที่ 2 กระบวนการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการคือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน กบ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.44

ลำดับที่ 3 กระบวนการการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า (ผู้ให้บริการคือ สายงาน ป.) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน วศ. ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน														
		สวก.	สกม.	สตภ.	ย.	ว.	วศ.	กบ.	ป.	ก1-4	กฟข.	ทส.	บ.	อ.	ส	เฉลี่ย
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	3.06	3.00	4.00	3.21	3.00	3.20	3.00	3.00	4.00	4.00	3.38	3.60	4.00	3.00	3.40
2	งานจัดทำรายงานค่าดัชนีการประสบปฏิบัติของ กฟภ.										3.50					3.50

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวท.	สทม.	สตบ.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	ภพข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองระดับสูง (กรส.)	3.00	3.00	3.50	3.25	3.00	3.50	3.00	3.50		4.00	3.00	3.67	3.00	3.33	3.00	3.27
4	งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.00	3.44		3.00	3.00	3.38	3.25	3.50	3.00	3.00	3.00	3.70	3.00	3.00	3.25	3.18
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบ ภายใน)	3.17	3.50	3.80	3.00	3.00	3.50	3.13	3.33		3.25	3.00	3.50	3.00	3.00	2.67	3.20
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการ ดำเนินงานประจำปี	3.00	3.00		3.10	3.00	3.80	3.17	3.50	3.17	3.00	3.25	3.50	3.00	3.17	3.50	3.23
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.25	3.00		3.36	3.00	3.30	3.30	3.21	3.14	3.38	3.44	3.17	3.50	3.04	3.20	3.24
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก มาก (VSPP)												3.10				3.10
9	งานด้านการตลาด																
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.00	3.00	4.00	3.13	3.00	3.67	3.10	3.50		3.50	3.33	3.67	3.00	3.00	3.50	3.31
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า										3.00						3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP				3.00				3.00								3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบ ไฟฟ้า	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.64	3.10	3.50		4.00	3.00	3.50	3.00		3.50	3.40
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้าน โยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง							3.44									3.44
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า																
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า							3.08									3.08
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า								3.00				3.00				3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.								3.00				3.50				3.25
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า												3.50				3.50
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าจัดงาน												3.00				3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง												3.00				3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า						3.67	3.17									3.42
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์																
24	งานทดสอบมอเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ																
25	งานวางแผนประเมินผล ระบบผลิต กระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า				3.25												3.25
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี										3.00						3.00
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานตอพนักงาน 1 ราย										3.50		3.07			3.25	3.27

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการระดับฝ่ายในแต่ละสายงาน															
		สวท.	สทม.	สตท.	ย	ว	วศ	กบ	ป	ภ1-4	กฟข.	ทส.	บ	อ	ส	ท	เฉลี่ย
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนด ร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา																
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ				3.20						3.18						3.19
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	3.00	3.00	4.00	3.50	3.00	3.33	3.50	4.00	3.00		3.17	3.50	3.50	4.00	3.25	3.41
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ประกอบ	3.00	3.17	3.50	3.25	3.00	3.50	3.25	3.33	3.00	3.23	3.00	3.43	3.00	4.00	3.67	3.29
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความ รับผิดชอบของ ฝ่ายท.	3.33	3.50	3.00	3.25	3.00	3.33	3.00	3.00		3.25	2.80	3.40	3.50	3.50	3.50	3.24
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร								3.50		3.14						3.32
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.00	3.00	4.00	3.00		3.14	3.13	3.00	3.00	3.33	3.13	3.50	3.00	4.00	4.00	3.30
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สตง. ตรวจสอบ																
36	งานโอนเงินจากสนญ. ให้ กฟฟ. ในส่วน ภูมิภาค									3.00							3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาวัสดุหลักประจำปี																
38	งานขนส่งพัสดุ																
39	งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบ อิเล็กทรอนิกส์	3.40	3.67	3.00	3.00	3.00	3.38	3.17	2.92	3.50	3.40	3.25	3.60	3.59	3.33	3.17	3.29
40	งานการผลิตวีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	3.00		3.00	3.33	3.00	3.50	3.00	3.00			3.17	3.60	3.00	3.50	2.83	3.16
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม									3.00							3.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	3.00	3.25		3.00	3.00	3.67	3.25	3.17		3.10	3.17	3.43		3.50	3.30	3.24
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค																
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	3.00	3.25	3.33	3.25	3.00	3.33	3.00	3.31	3.50	3.00	3.00	3.10	3.50	3.25	3.58	3.23
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.08	3.25	3.59	3.16	3.00	3.46	3.16	3.26	3.21	3.34	3.13	3.39	3.24	3.38	3.33	3.22

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและผู้รับบริการระดับฝ่ายของ สายงาน/สำนัก/กฟผ.

2.6.2 พิจารณาประเด็นด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยกระบวนการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1** กระบวนการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) และกระบวนการวางแผน ประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ป.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 2** กระบวนการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 3** กระบวนการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ทส.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ความพึงพอใจต่อ การมีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆมาใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ ของผู้รับบริการทุกฝ่ายต่อทุกกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 อยู่ในระดับ พึงพอใจ** โดยกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ
- ลำดับที่ 1** กระบวนการจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบอุบัตถัย ของ กฟผ. (ผู้ให้บริการ คือ สวก.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 2** กระบวนการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.) และกระบวนการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน กบ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- ลำดับที่ 3** กระบวนการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน ทส.) และกระบวนการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ผู้ให้บริการ คือ สายงาน วศ.) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน	การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการ
1	งานจัดประชุมคณะกรรมการกฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	3.24	3.36
2	งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบอุบัตถัยของ กฟผ.	3.00	4.00
3	งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถักนกรองระดับสูง (กรส.)	3.26	3.29
4	งานตอบข้อหรรือปัญหากฎหมายต่างๆ	3.28	3.26
5	งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	3.24	3.24
6	งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	3.16	3.31
7	งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.20	3.31
8	งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	3.00	3.20

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีความชัดเจน	การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการจากผู้ให้บริการ
9	งานด้านการตลาด		
10	งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	3.31	3.26
11	งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.00	3.00
12	งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	3.00	3.00
13	งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3.34	3.44
14	งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธางานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	3.38	3.50
15	งานวิศวกรรมออกแบบระบบไฟฟ้า		
16	งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	3.00	3.17
17	งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	3.00	3.00
18	งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	3.25	3.25
19	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	3.50	3.50
20	งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่างวดงาน	3.00	3.00
21	งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	3.00	3.00
22	งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	3.33	3.33
23	งานบำรุงรักษา/แก้ไขสวิตช์เกียร์		
24	งานทดสอบมิเตอร์ 1 เฟส เพื่อการตรวจรับ		
25	งานวางแผน ประเมินผลระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	3.50	3.00
26	งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	3.00	3.00
27	งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	3.00	3.30
28	งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา		
29	งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	3.17	3.21
30	งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	3.37	3.44
31	งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	3.25	3.30
32	งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	3.22	3.24
33	งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	3.13	3.25
34	งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	3.26	3.26

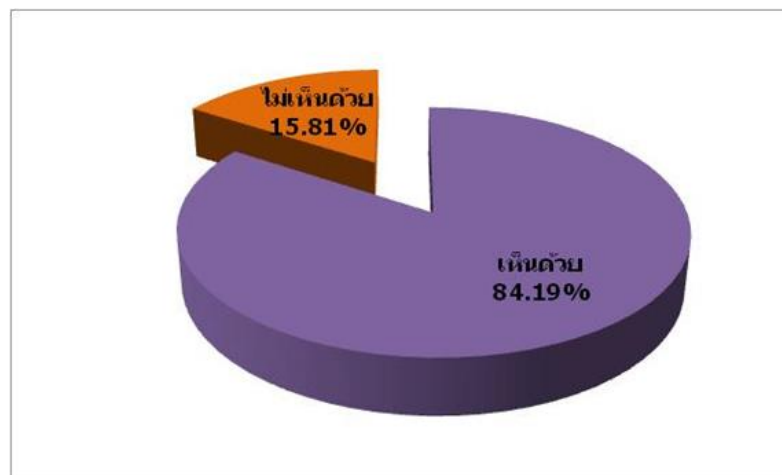
สรุปผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี 2561
ระดับฝ่าย

ลำดับ	กระบวนการ (ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่าย)	ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (ระดับฝ่าย)	
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการมีความชัดเจน	การเปิดเผยข้อมูลการ ให้บริการจากผู้ให้บริการ
35	งานจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อส่ง สตง. ตรวจสอบ		
36	งานโอนเงินจาก สนย.ให้ กฟพ. ในส่วนภูมิภาค	3.00	3.00
37	งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี		
38	งานขนส่งพัสดุ		
39	งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.30	3.32
40	งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	3.14	3.28
41	งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.00	3.00
42	งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	3.25	3.25
43	งานสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อโรงเรียนช่างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
44	งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.25	3.27
ความพึงพอใจเฉลี่ย		3.20	3.21

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการและประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน

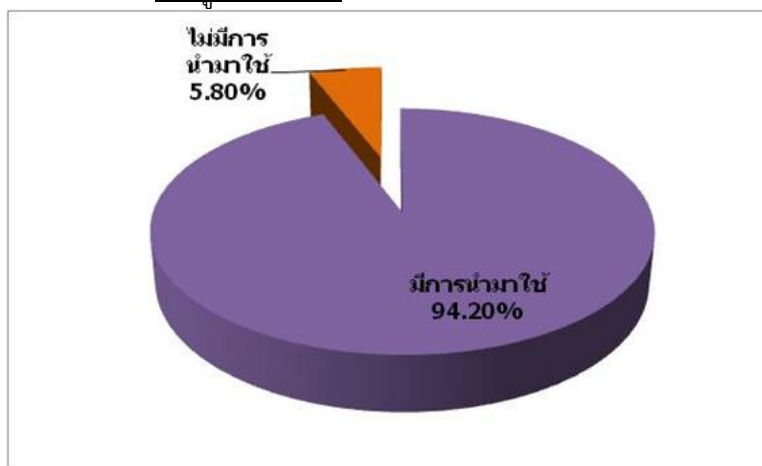
2.7 ความคิดเห็นในการดำเนินงานและการปรับปรุงการจัดทำ SLA ของกระบวนการพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า

2.7.1 ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ระดับฝ่าย ต่อการนำการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดทำ SLA มาใช้ในการประเมินการดำเนินงานของพนักงาน จากรูปภาพที่ 17 เห็นด้วย ร้อยละ 84.19 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 15.81



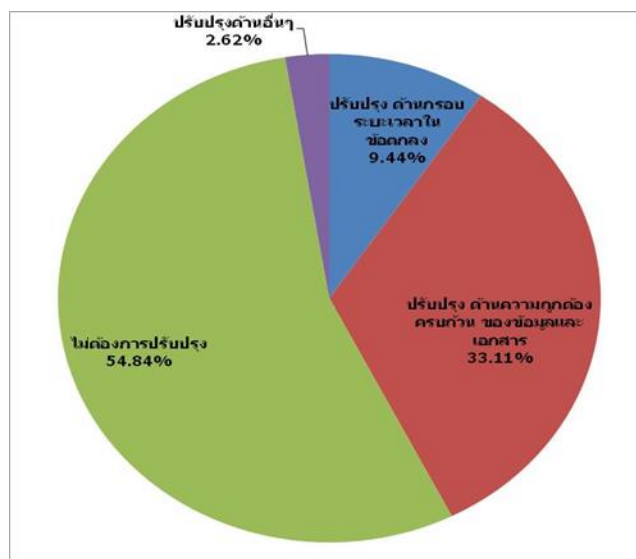
รูปภาพที่ 17 สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ ระดับฝ่าย ต่อการนำการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดทำ SLA มาใช้ในการประเมินการดำเนินงานของพนักงาน

2.7.2 การนำผลการดำเนินงานจากการจัดทำ SLA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในคู่มือในหน่วยงานของผู้รับบริการ ระดับฝ่าย จากรูปภาพที่ 18 มีการนำมาใช้ ร้อยละ 94.20 ไม่มีการนำมาใช้ ร้อยละ 5.80



รูปภาพที่ 18 การนำผลการดำเนินงานจากการจัดทำ SLA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในคู่มือในหน่วยงานของผู้รับบริการ ระดับฝ่าย

2.7.3 ความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องจากรูปภาพที่ 19 ผู้รับบริการ ระดับฝ่าย มีความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) ไม่ต้องการปรับปรุง ร้อยละ 54.84 2) ต้องการปรับปรุง ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลและเอกสาร ร้อยละ 33.11 3) ต้องการปรับปรุง ด้านกรอบระยะเวลาในข้อตกลง ร้อยละ 9.44 4) ต้องการปรับปรุง ด้านอื่นๆ ร้อยละ 2.62



รูปภาพที่ 19 ความต้องการปรับปรุงข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ของผู้รับบริการ ระดับฝ่าย

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 1) ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร
 - การถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกระบวนการ
 - การสื่อสาร ชี้แจง ให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ SLA และประโยชน์ในการจัดทำ QIR สามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการได้
 - ควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการโดยตรง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบรายละเอียดของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
 - การเผยแพร่ SLA ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มการตอบสนองความพึงพอใจในการรับบริการให้ดียิ่งขึ้น
- 2) ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ
 - ควรมีการพัฒนาการจัดทำ SLA กระบวนการอื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมีการเติบโต และมั่นคงยิ่งขึ้น
 - การจัดทำ SLA ช่วยให้การดำเนินงานตามกระบวนการรวดเร็วยิ่งขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - ในปัจจุบันการเชื่อมโยงเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หรือปรับปรุง work manual ในระดับภูมิภาค ยังไม่ได้นำมาดำเนินการอย่างจริงจัง
- 3) ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยี
 - สื่อประชาสัมพันธ์ควรอยู่ในรูปแบบ Digital โดยผ่านช่องทางเช่น Mobile Application ขององค์กร, Line และ Web site โดยอนาคตจะมีระบบ UC ที่ทำโดยสายงาน ทส. ซึ่งสามารถใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่วิ่งเข้าถึงตัวพนักงานโดยตรงได้มากขึ้น เพื่อใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ภาคผนวก (ก)

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ
ของแต่ละสายงาน/สำนัก ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2559)

ภาคผนวก (ข)

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ
(ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญของแต่ละสายงาน/สำนัก ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2559)

[illegible]

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับสายงาน)	ผู้ให้บริการ
6	สายงานวิศวกรรม (วศ)	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.	1. ความสำเร็จของการเผยแพร่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ทั้งองค์กร ช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันนับจากแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ กฟภ.	สายงาน ย.
		3. การจัดทำสัญญา(มีแบบ)	3. ความสำเร็จของการจัดทำสัญญาที่มีแบบและจัดส่งสัญญาคืนภายใน 10 วัน	สกม.
		4. - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	4. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติและวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด	สายงาน อ.
		5. การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี	5. ความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี	สายงาน ท.
		6. การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ	6. ความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2559 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสารภายในเวลาที่กำหนด	สายงาน ทส.
7	สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ)	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.	1. ความสำเร็จของการเผยแพร่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ทั้งองค์กร ช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันนับจากแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ กฟภ.	สายงาน ย.
		2. จัดทำแผนงาน/โครงการนำเสนอ ครม.	2. ร้อยละของจำนวนแผนงาน/โครงการที่ ครม. เห็นชอบส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันนับจาก ครม. เห็นชอบ (ไม่รวมแผนผังและการจัดซื้อที่ดิน)	สายงาน ว.
		3. การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า	3. การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า	สายงาน วศ.
		4. การจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟ	4. ความสำเร็จของการจ่ายไฟภายใน 1 สัปดาห์นับตั้งแต่มีอนุมัติจ่ายไฟ	สายงาน ป.
		3. การจัดทำสัญญา(มีแบบ)	3. ความสำเร็จของการจัดทำสัญญาที่มีแบบและจัดส่งสัญญาคืนภายใน 10 วัน	สกม.
		4. - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	4. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติและวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด	สายงาน อ.
8	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)	5. การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี	5. ความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี	สายงาน ท.
		6. การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ	6. ความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2559 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสารภายในเวลาที่กำหนด	สายงาน ทส.
		1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.	1. ความสำเร็จของการเผยแพร่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ทั้งองค์กร ช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันนับจากแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ กฟภ.	สายงาน ย.
		2. การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง)	2. - ความสำเร็จของการก่อสร้างระบบไฟฟ้าตามแผนก่อสร้างและมาตรฐานของ กฟภ. - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้างและขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายในเวลาที่กำหนด	สายงาน กบ.
		3. การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P)	3. - ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าตามแผนก่อสร้างและมาตรฐานของ กฟภ.ตามแผนงานที่กำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้างและขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายใน	สายงาน กบ.
		3. การจัดทำสัญญา(มีแบบ)	3. ความสำเร็จของการจัดทำสัญญาที่มีแบบและจัดส่งสัญญาคืนภายใน 10 วัน	สกม.
9	สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 (ภ1-ภ4)	4. - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	4. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติและวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด	สายงาน อ.
		5. การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี	5. ความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี	สายงาน ท.
		6. การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ	6. ความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2559 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสารภายในเวลาที่กำหนด	สายงาน ทส.
		1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.	1. ความสำเร็จของการเผยแพร่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ทั้งองค์กร ช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันนับจากแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ กฟภ.	สายงาน ย.
		2. จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟภ.	2. ความสำเร็จของการส่งมติ ครม. และแนวทางงบประมาณประจำปี ที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้ทุกสายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วัน และจัดทำหนังสืองบประมาณภายใน 1 เดือน	สายงาน บ.
		3. จัดทำแผนงาน/โครงการนำเสนอ ครม.	3. ร้อยละของจำนวนแผนงาน/โครงการที่ ครม. เห็นชอบส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันนับจาก ครม. เห็นชอบ (ไม่รวมแผนผังและการจัดซื้อที่ดิน)	สายงาน ว.
		4. การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า	4. การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า	สายงาน วศ.
		5. การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง)	5. - ความสำเร็จของการก่อสร้างระบบไฟฟ้าตามแผนก่อสร้างและมาตรฐานของ กฟภ. - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้างและขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายในเวลาที่กำหนด	สายงาน กบ.
		6. การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟภ. ดำเนินการเอง) (งบ C,I,P)	6. - ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าตามแผนก่อสร้างและมาตรฐานของ กฟภ.ตามแผนงานที่กำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้างและขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายใน	สายงาน กบ.
		7. จ่ายค่าซื้อไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (EGAT)	7. ความสำเร็จของการส่งใบแจ้งหนี้และเอกสารประกอบที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายใน 1 วันทำการ	สายงาน ย.

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับสายงาน)	ผู้ให้บริการ
		8. บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (กรณีอยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน)	8. ความสำเร็จของการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด - วิเคราะห์หาสาเหตุการชำรุดภายใน 7-14 วัน นับจากวันรับเรื่อง - ประสานบริษัทเพื่อดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน หลังจากการวิเคราะห์หาสาเหตุการชำรุด - ตรวจสอบสาเหตุการชำรุด/สรุปสาเหตุภายใน 1 เดือน	สายงานภาค 1-4
		9. การจัดทำสัญญา (มีแบบ)	9. ความสำเร็จของการจัดทำสัญญาที่มีแบบและจัดส่งสัญญาคืนภายใน 10 วัน	สกม.
		10. - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	10. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติและวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด	สายงาน อ.
		11. การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี	11. ความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี	สายงาน ท.
		12. การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ	12. ความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2559 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสารภายในเวลาที่กำหนด	สายงาน ทส.
		กฟช. 12 กฟช.	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟช. 2. การส่งเสริมงานด้านกำกับกิจการดูแลกิจการที่ดีและป้องกันทุจริตของ 3. การตรวจสอบภายในตามแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และแผนการตรวจสอบภายในประจำปี 4. จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟช. 5. การประชาสัมพันธ์/สร้างภาพลักษณ์ภายในและภายนอกองค์กร 6. จัดทำแผนงาน/โครงการนำเสนอ กรม. 7. การออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า 8. การก่อสร้างระบบไฟฟ้า (กฟช.ดำเนินการเอง) 9. การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า (กฟช.ดำเนินการเอง) (งบ C,P,I) 10. การตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) 11. การจัดทำสัญญา(มีแบบ) 12. - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 13. การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี 14. การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ	1. ความสำเร็จของการเผยแพร่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ทั้งองค์กร ช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันนับจากแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ กฟช. 2. ความสำเร็จของการสื่อสารถ่ายทอดรายละเอียดการดำเนินงานตามแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการในไตรมาส 1 3. ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจ แล้วเสร็จในไตรมาสถัดไป หรือหลังจากวันครบกำหนดตามข้อตกลง 15 วันทำการ 4. ความสำเร็จของการส่งมติ กรม. และแนวทางงบประมาณประจำปี ที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้ทุกสายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วัน และจัดทำหนังสืองบประมาณภายใน 1 เดือน 5. ความสำเร็จของข้อมูล/ข่าวสารที่เผยแพร่ถูกต้องครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด กรณี พรบ.ข้อมูลข่าวสาร - ดำเนินการตามมาตรา 7 และมาตรา 9 และมีรายงานผลการดำเนินงานให้ กระทรวงมหาดไทย 6. ร้อยละของจำนวนแผนงาน/โครงการที่ กรม. เห็นชอบส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันนับจาก กรม.เห็นชอบ(ไม่รวมแผนผังและการจัดซื้อที่ดิน) 7. ความสำเร็จในการจัดทำผังแบบ/ประมาณการค่าใช้จ่ายภายใน 150 วัน นับแต่ได้รับเรื่อง และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ 8. - ความสำเร็จของการก่อสร้างระบบไฟฟ้าตามแผนก่อสร้างและมาตรฐานของ กฟช. - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้างและขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายในเวลาที่กำหนด 9. - ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าตามแผนก่อสร้างและมาตรฐานของ กฟช.ตามแผนงานที่กำหนด - ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ร้อยละของจำนวนงานที่ปิดงานก่อสร้างและขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ภายใน 10. ความสำเร็จในการจัดทำแผนงานประจำปีในส่วนของการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ความสำเร็จในการจัดประชุม ชี้แจง/ แจ้งให้กฟช./กฟพ. ในสังกัดตามแผนงานประจำปีที่กำหนด 11. ความสำเร็จของการจัดทำสัญญาที่มีแบบและจัดส่งสัญญาคืนภายใน 10 วัน 12. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติและวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด 13. ความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี 14. ความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2559 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสารภายในเวลาที่กำหนด
1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟช. 2. จัดทำงบประมาณประจำปีของ กฟช. 3. การจัดทำสัญญา(มีแบบ) 4. - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติ(ยื่นซองเสนอราคา) - การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 5. การจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี 6. การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ	1. ความสำเร็จของการเผยแพร่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ทั้งองค์กร ช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันนับจากแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการ กฟช. 2. ความสำเร็จของการส่งมติ กรม. และแนวทางงบประมาณประจำปี ที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้ทุกสายงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วัน และจัดทำหนังสืองบประมาณภายใน 1 เดือน 3. ความสำเร็จของการจัดทำสัญญาที่มีแบบและจัดส่งสัญญาคืนภายใน 10 วัน 4. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการประกวดราคาปกติและวิธีการประกวดราคาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด 5. ความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังที่ครบถ้วนถูกต้อง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี 6. ความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2559 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสารภายในเวลาที่กำหนด		สายงาน ย. สายงาน บ. สกม. สายงาน อ. สายงาน ท. สายงาน ทส.	

[illegible]

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
1	ผส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ผนท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วท.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผถก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
2	ผวก.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ผนท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วท.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผถก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
3	ผ.ก.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ผ.วก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดสัมมนา (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ผ.คส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ผ.นท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ผ.วต. ผ.ดล. ผ.ดส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผ.นย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผ.พธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผ.วร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วค.) / ผ.วค.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผ.วส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผ.สท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผ.พท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผ.พท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผ.งป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผ.อท.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผ.ปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผ.บค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผ.บป.
4	ผ.คส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ผ.วก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดสัมมนา (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ผ.คส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ผ.นท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ผ.วต. ผ.ดล. ผ.ดส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผ.นย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผ.พธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผ.วร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วค.) / ผ.วค.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผ.วส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผ.สท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผ.พท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผ.พท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผ.งป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผ.อท.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผ.ปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผ.บค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผ.บป.
5	ผ.วต.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ผ.วก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดสัมมนา (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ผ.คส.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สศภ./ผวต. ผตส. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
6	ผตส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวภ. / ผวภ.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สศภ./ผวต. ผตส. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
7	ผตส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวภ. / ผวภ.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สดก./ผวต. ผดล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้จ่ายลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสุปรายงานการใช้จ่ายลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
8	ผนย.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สดก./ผวต. ผดล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้จ่ายลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสุปรายงานการใช้จ่ายลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ผสอ.
		18. งานวางแผน ประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของหน่วยผลิตแต่ละโรงไฟฟ้าของ PEA เพื่อใช้ในการคำนวณเงินนำส่งเข้ากองทุนพัฒนาไฟฟ้ารายเดือน กำหนดส่งภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	สายงาน(ป.) / ผบผ.
		19. งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	19. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลาและแจ้งเวียนแผนปฏิบัติการให้ กฟผ.ในสังกัด ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่อนุมัติ	สายงาน(ภ1-ภ4) / ผวธ.
9	ผพธ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาการขึ้นการยกระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผดส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตภ./ผวต. ผดล. ผดส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผถอ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานเสนอเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ผสอ.
		18. งานวางแผน ประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของหน่วยผลิตแต่ละโรงไฟฟ้าของ PEA เพื่อใช้ในการคำนวณเงินนำส่งเข้ากองทุนพัฒนาไฟฟ้ารายเดือน กำหนดส่งภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	สายงาน(ป.) / ผบผ.
		19. งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	19. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลาและแจ้งเวียนแผนปฏิบัติการให้ กฟผ.ในสังกัด ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่อนุมัติ	สายงาน(ภ1-ภ4) / ผวธ.
10	ผนศ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวภ. / ผวภ.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาการขึ้นการยกระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผดส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตภ./ผวต. ผดล. ผดส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผถอ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
11	ฝว.	16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ฝสอ.
		18. งานวางแผน ประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วย เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของหน่วยผลิตแต่ละโรงไฟฟ้าของ PEA เพื่อใช้ในการคำนวณเงินนำส่งเข้ากองทุนพัฒนาไฟฟ้ารายเดือน กำหนดส่งภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	สายงาน(ป.) / ฝบผ.
		19. งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	19. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลาและแจ้งเวียนแผนปฏิบัติการให้ กฟผ.ในสังกัด ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่อนุมัติ	สายงาน(ภ1-ภ4) / ฝวธ.
		1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาการขึ้นการยกระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตภ./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ฝสอ.
		18. งานวางแผน ประเมินผล ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วย เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของหน่วยผลิตแต่ละโรงไฟฟ้าของ PEA เพื่อใช้ในการคำนวณเงินนำส่งเข้ากองทุนพัฒนาไฟฟ้ารายเดือน กำหนดส่งภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	สายงาน(ป.) / ฝบผ.
		19. งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	19. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลาและแจ้งเวียนแผนปฏิบัติการให้ กฟผ.ในสังกัด ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่อนุมัติ	สายงาน(ภ1-ภ4) / ฝวธ.
12	ฝวร.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาการขึ้นการยกระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตภ./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝอภ.
		14. งานการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
13	ฝวท.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝวท.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ฝนท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(ทศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝวท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝวท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝตท.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปด.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
14	ฝสอ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝวท.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ฝนท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(ทศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝสอ.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝวท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝตท.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปด.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
15	ฝวศ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝวท.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ฝคส.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคภ./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	17. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคฟ.
16	ผยธ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวภ. / ผวภ.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคภ./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	17. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคฟ.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
17	ฝ.ลพ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝ.วก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์การขึ้นบัญชี (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ฝ.คส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ฝ.นท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ฝ.วต. ฝ.ตล. ฝ.ตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ.นย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ.พธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ.วร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วท.) / ฝ.วท.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ.วส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ.สท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ.ลพ.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ.พท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ.งป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ.อท.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ.ปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ.ปค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ.บป.
		17. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	17. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ฝ.คฟ.
18	ฝ.รพ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝ.วก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์การขึ้นบัญชี (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ฝ.คส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ฝ.นท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ฝ.วต. ฝ.ตล. ฝ.ตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ.นย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ.พธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ.วร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วท.) / ฝ.วท.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ.วส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ.สท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ.รพ.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ.พท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ.งป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ.อท.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ.ปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ.ปค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ.บป.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		17. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	17. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการออนรูติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคฟ.
19	ผกส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงข้อร้องเรียน (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกก. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกก. / ผนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตก./ผวต. ผดล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพร.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(น.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผปค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	17. ความสำเร็จของการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง ที่ถูกต้องครบถ้วน แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไม่เกิน 30วัน	สายงาน(วศ.) / ผยธ.
		18. งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการจัดทำผังแบบ / ประมาณการ นับแต่ได้รับเรื่องพร้อมรายละเอียดเงื่อนไขที่ดิน เพื่อวางแผนดำเนินการ โดย 1 สถานี : 150 วัน และจัดส่งให้หน่วยงานภายใน 3 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผสพ.
		19. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	19. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการออนรูติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคฟ.
20	ผกร.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงข้อร้องเรียน (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกก. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกก. / ผนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตก./ผวต. ผดล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพร.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	18. ความสำเร็จของการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง ที่ถูกต้องครบถ้วน แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไม่เกิน 30วัน	สายงาน(วศ.) / ผยธ.
		18. งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการจัดทำผังแบบ / ประมาณการ นับแต่ได้รับเรื่องพร้อมรายละเอียดเอนดทีติน เพื่อวางแผนดำเนินการ โดย 1 สถานี : 150 วัน และจัดส่งให้หน่วยงานภายใน 3 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผสพ.
		19. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	19. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคฟ.
21	ผบก.1	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตก./ผวต. ผดล. ผดส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาที่แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	18. ความสำเร็จของการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง ที่ถูกต้องครบถ้วน แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไม่เกิน 30วัน	สายงาน(วศ.) / ผยธ.
		18. งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการจัดทำผังแบบ / ประมาณการ นับแต่ได้รับเรื่องพร้อมรายละเอียดเอนดทีติน เพื่อวางแผนดำเนินการ โดย 1 สถานี : 150 วัน และจัดส่งให้หน่วยงานภายใน 3	สายงาน(วศ.) / ผสพ.
		19. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	19. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคฟ.
22	ผบก.2	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตก./ผวต. ผดล. ผดส.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ่ายว.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วค.) / ฝ่ายค.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ่ายบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ่ายอ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ่ายส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.
		17. งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	18. ความสำเร็จของการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง ที่ถูกต้องครบถ้วน แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไม่เกิน 30วัน	สายงาน(วค.) / ฝ่ายย.
		18. งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการจัดทำผังแบบ / ประมาณการ นับแต่ได้รับเรื่องพร้อมรายละเอียดไอน์ดที่ดิน เพื่อวางแผนดำเนินการ โดย 1 สถานี : 150 วัน และจัดส่งให้หน่วยงานภายใน 3	สายงาน(วค.) / ฝ่ายท.
		19. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	19. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ฝ่ายป.
23	ผ.คท.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวค. / ฝ่ายค.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สคท. / ฝ่ายค.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สคท. / ฝ่ายค.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคท./ฝ่ายค. ผ.คค. ผ.คส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ่ายว.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วค.) / ฝ่ายค.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ่ายบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ่ายอ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ่ายส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.
		17. งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	17. ความสำเร็จของการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง ที่ถูกต้องครบถ้วน แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไม่เกิน 30วัน	สายงาน(วค.) / ฝ่ายย.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ		
		18. งานออกแบบสถานีไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการจัดทำผังแบบ / ประมวลการ นับแต่ได้รับเรื่องพร้อมรายละเอียดใดนคที่ดิน เพื่อวางแผนดำเนินการ โดย 1 สถานี : 150 วัน และจัดส่งให้หน่วยงานภายใน 3	สายงาน(วค.) / ผสพ.		
		19. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	19. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคพ.		
		24. ผคพ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร 2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.) 3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมติที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ 2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด 3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สวก. / ผวก. สกม. / ผคส. สกม. / ผนก.	
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สดภ./ผวต. ผตล. ผตส.		
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.		
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.		
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.		
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วค.) / ผวศ.		
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.		
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.		
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.		
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.		
		13. งานเขียนและจัดทำเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผถก.		
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.		
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผปค.		
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.		
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ผสอ.		
		18. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	18. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กสจ.)	สายงาน(กบ.) / ผคส.		
		19. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	19. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควีมีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟภ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ผกร.		
		20. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	20. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนง. - กฟช. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ผคค.		
		25	ผบร.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมติที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
				2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
				3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ - ภายใน 25 วันทำการ (กรณีไม่ต้องขออนุมัติ) - ภายใน 30 วันทำการ (กรณีที่ต้องขออนุมัติ) นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนก.
4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน			สดภ./ผวต. ผตล. ผตส.		
5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี			สายงาน(ย.) / ผนย.		
6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี			สายงาน(ย.) / ผพธ.		
7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก			สายงาน(ว.) / ผวร.		
8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ			สายงาน(วค.) / ผวศ.		

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ่ายบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือนับนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ่ายอ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ่ายส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ฝ่ายอ.
		18. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	18. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กลส.) 2. ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง เอกสารรายงานปิดงานก่อสร้างที่ครบถ้วนถูกต้อง (TECO) ภายใน 120 วัน นับตั้งแต่วันที่ส่งมอบงาน ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ฝ่ายค.
		19. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	19. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควี.มีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟผ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ฝ่ายร.
		20. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	20. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนอ. - กฟช. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายค.
26	ฝมป.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝ่ายก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทก. / ฝ่ายค.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ - ภายใน 25 วันทำการ (กรณีไม่ต้องขออนุมัติ) - ภายใน 30 วันทำการ (กรณีที่ต้องขออนุมัติ) นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทก. / ฝ่ายก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคก./ฝ่ายค. ฝ่ายค. ฝ่ายค.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายพ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ่ายว.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ฝ่ายค.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ่ายบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือนับนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ่ายอ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ่ายส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ฝ่ายอ.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		18. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	18. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กสจ.)	สายงาน(กบ.) / ผกส.
		19. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	19. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควี.มีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟภ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ผกร.
		20. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	20. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนย. - กฟช. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ผสค.
27	ผบผ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคก./ผวต. ผดล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรู้คิดของของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(บ.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทบทวนสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบบ.
		18. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	18. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กสจ.) 2. ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง เอกสารรายงานปิดงานก่อสร้างที่ครบถ้วนถูกต้อง (TECO) ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันส่งมอบงาน ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผกส.
		19. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	19. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควี.มีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟภ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ผกร.
		20. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	20. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนย. - กฟช. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ผสค.
28	ผวธ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคก./ผวต. ผดล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผสก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผปค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบพ.
		17. งานเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า VSPP	17. ความสำเร็จของการขออนุมัติขานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์	สายงาน(ว.) / ผสอ.
		18. งานตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง	18. ความสำเร็จของการตรวจสอบแบบและวัสดุก่อสร้างด้านโยธา งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่ง ที่ถูกต้องครบถ้วน แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไม่เกิน 30วัน	สายงาน(ทศ.) / ผยธ.
		19. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	19. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กสจ.) 2. ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง เอกสารรายงานปิดงานก่อสร้างที่ครบถ้วนถูกต้อง (TECO) ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันส่งมอบงาน ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผกส.
		20. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	20. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควี.มีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟผ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ผกร.
		21. งานการจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า	21. - ความสำเร็จในการรายงานผลตรวจสอบความพร้อมภายใน 30 วัน - ความสำเร็จในการขออนุมัติจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า/สายส่งระบบ 115 kvและแจ้งหน่วยงานทราบภายใน 15 วัน	สายงาน(ป.) / ผคพ.
		22. งานบำรุงรักษา/แก้ไข สวิตช์เกียร์	22. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการบำรุงรักษา/แก้ไข สวิตช์เกียร์ ภายในสถานีไฟฟ้าให้ 12 การไฟฟ้าเขต ครบถ้วนถูกต้อง ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากกลับจากปฏิบัติงาน	สายงาน(ป.) / ผบร.
		23. งานโอนเงินจาก สนย. ให้ กฟผ. ในส่วนภูมิภาค	23. ความสำเร็จของการโอนเงินให้ กฟผ. ได้ครบถ้วนถูกต้องตามจำนวนและ ภายในกำหนดเวลาที่ กฟผ. ร้องขอ	สายงาน(บ.) / ผกก.
		24. งานจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี	24. - ความสำเร็จของการจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี มีกรอบวงเงินงบประมาณ ปริมาณงานก่อสร้าง (วงจร-กม.) จำนวนรายการ วงเงินค่าพัสดุ ที่ถูกต้องครบถ้วน ภายใน เดือน มิ.ย ของทุกปี - ความสำเร็จของการจัดทำแผนจัดหาพัสดุหลักประจำปี มีรายละเอียดงบประมาณตามงบ/โครงการ ที่จะดำเนินการจัดหาพัสดุอุปกรณ์ ที่ถูกต้องครบถ้วน 100%	สายงาน(อ.) / ผจท.
		25. งานจัดการโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	25. ความสำเร็จของการจัดส่งอนุมัติให้ดำเนินโครงการสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน	สายงาน(ส.) / ผสส.
		26. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	26. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนย. - กฟผ. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ผสค.
29	ผวบ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกก. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกก. / ผนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สศก./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสารถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพร.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(ทศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผสก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ				
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.				
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.				
		17. งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบอุปัติภัย ของ กฟผ.	17. ความสำเร็จของการแจ้งเวียนรายงานคำดัชนีการประสบอุปัติภัยของ กฟผ. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ให้หน่วยงานต่างๆรับทราบรายไตรมาส ภายใน 5 วันทำการ หลังจาก ผวก. ลงนามรับทราบ	สวก. / ฝ่ายส.				
		18. งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการรายงานผลการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อประกอบการตรวจรับหรือรับรองผลิตภัณฑ์ให้ผู้ขอรับบริการภายใน 2 วันทำการนับจากวันทดสอบ	สายงาน(ว.) / ฝ่ายพ.				
		19. งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	19. ความสำเร็จของการเผยแพร่ ถ่ายทอดแผนตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วัน หลังจากแผนได้รับความเห็นชอบ	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.				
		20. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	20. ความสำเร็จของการแจ้งเวียนสำเนาคำสั่งบรรจุและแต่งตั้งพนักงานที่ได้รับอนุมัติจาก รกม.(ก2) ได้ถูกต้องครบถ้วน ภายใน 6 วันทำการต่อพนักงาน 1 ราย นับตั้งแต่รับเอกสาร	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.				
		21. งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่าง ขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา	21. ความสำเร็จของการจัดทำหนังสือโดยมีการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 6 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ กบว.(ก3) ดำเนินการจัดทำหนังสือแล้วเสร็จและจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ รกม.(ก3) อนุมัติ	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.				
		22. งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	22. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลาและแจ้งเวียนแผนปฏิบัติการให้ กฟผ.ในสังกัด ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่อนุมัติ	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.				
		23. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	23. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนญ. - กฟช. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายค.				
		30	ฝ่ายบ.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ฝ่ายก.		
				2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถั่นกรองระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝ่ายส.		
				3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝ่ายก.		
				4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตก./ฝ่ายค. ฝ่ายค. ฝ่ายค.		
				5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.		
				6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายอ.		
				7. งานให้บริการข้อมูลแผนในระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนในระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ่ายว.		
				8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วค.) / ฝ่ายท.		
						9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายส.
						10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ			สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.		
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป			สายงาน(บ.) / ฝ่ายบ.		
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง			สายงาน(อ.) / ฝ่ายอ.		
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ			สายงาน(ส.) / ฝ่ายส.		
15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.						
16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.						
17. งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบอุปัติภัย ของ กฟผ.	17. ความสำเร็จของการแจ้งเวียนรายงานคำดัชนีการประสบอุปัติภัยของ กฟผ. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ให้หน่วยงานต่างๆรับทราบรายไตรมาส ภายใน 5 วันทำการ หลังจาก ผวก. ลงนามรับทราบ	สวก. / ฝ่ายส.						
18. งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการรายงานผลการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อประกอบการตรวจรับหรือรับรองผลิตภัณฑ์ให้ผู้ขอรับบริการภายใน 2 วันทำการนับจากวันทดสอบ	สายงาน(ว.) / ฝ่ายพ.						
19. งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	19. งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.						
20. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	20. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อพนักงาน 1 ราย	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.						
21. งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่าง ขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา	21. งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่าง ขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.						
22. งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	22. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลาและแจ้งเวียนแผนปฏิบัติการให้ กฟผ.ในสังกัด ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่อนุมัติ	สายงาน(ก1-ก4) / ฝ่ายอ.						
23. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	23. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนญ. - กฟช. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายค.						

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
31	ฝพท.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักนการระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ฝนท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝอท.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปด.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
		17. งานจัดทำรายงานคำดัชนีการประสบอุปัติภัย ของ กฟผ.	17. ความสำเร็จของการแจ้งเวียนรายงานคำดัชนีการประสบอุปัติภัยของ กฟผ. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ให้หน่วยงานต่างๆรับทราบรายไตรมาส ภายใน 5 วันทำการ หลังจาก ผวท. ลงนามรับทราบ	สวท. / ฝปส.
		18. งานให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	18. ความสำเร็จของการรายงานผลการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อประกอบการตรวจรับหรือรับรองผลิตภัณฑ์ส่งให้ผู้ขอรับบริการภายใน 2 วันทำการนับจากวันทดสอบ	สายงาน(ว.) / ฝวพ.
		19. งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	19. งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	สายงาน(ก1-ก4) / ฝวธ.
		20. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานตอพนักงาน 1 ราย	20. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานตอพนักงาน 1 ราย	สายงาน(ก1-ก4) / ฝวธ.
		21. งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่าง ขอบเขตงาน และเอกสารประกวดราคา	21. งานขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดร่าง ขอบเขตงานและเอกสารประกวดราคา	สายงาน(ก1-ก4) / ฝวธ.
		22. งานจัดทำแผนปฏิบัติการ	22. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลาและแจ้งเวียนแผนปฏิบัติการให้ กฟผ.ในสังกัด ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่อนุมัติ	สายงาน(ก1-ก4) / ฝวธ.
		23. งานบริหารเครือข่ายสื่อสาร	23. ความสำเร็จของการแก้ไขเหตุขัดข้องจากเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง สนญ. - กฟช. (IP Core Network) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วัน นับจากได้รับแจ้ง	สายงาน(ทส.) / ฝคต.
32	ฝวส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักนการระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทท. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทท. / ฝนท.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สทท./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ่ายป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ่ายก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ่ายส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.
33	ฟลท.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร 2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.) 3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ 4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ 2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด 3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว 4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สวก. / ฝ่ายก. สกม. / ฝ่ายค. สกม. / ฝ่ายก. สศก./ฝ่ายด. ฝ่ายล. ฝ่ายส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายร.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ่ายร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ฝ่ายท.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ่ายป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝ่ายก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝ่ายส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝ่ายค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝ่ายบ.
34	ฟฟท.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ฝ่ายก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝ่ายค.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝ่ายก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สศก./ฝ่ายด. ฝ่ายล. ฝ่ายส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝ่ายร.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝ่ายร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ฝ่ายท.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝ่ายท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝ่ายท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝ่ายป.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝอภ.
		14. งานการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบบ.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
35	ฝสค.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตรภ./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(ทศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝถก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปด.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
36	ฝงป.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผลสรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตรภ./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(ทศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเวียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนหากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝถก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปด.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
		17. งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPG)	17. ความสำเร็จของการนำส่งอนุมัติจ่ายเงินค่าซื้อไฟฟ้าของ VSPGทุกราย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% ให้ ผก. ภายใน 2 วันทำการนับจากได้รับอนุมัติ	สายงาน(ย.) / ฝนศ.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		18. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	18. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กสจ.) 2. ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง เอกสารรายงานปิดงานก่อสร้างที่ครบถ้วนถูกต้อง (TECO) ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันส่งมอบงาน ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผกส.
		19. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	19. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควี.มีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟภ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ผกร.
		20. งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	20. ความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า ภายใน 9 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเอกสารครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผคพ.
		21. งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวัสดุงาน	21. ความสำเร็จของการอนุมัติเบิกจ่ายเงิน ภายใน 6 ทำการ นับตั้งแต่ได้เอกสารครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผบก.1
		22. งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	22. ความสำเร็จของการอนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย ภายใน 10 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง	สายงาน(กบ.) / ผบก.2
		23. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	23. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	สายงาน(ก1-ก4) / ผวธ.
37	ผชช.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการสรุปงานตามผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคก./ผวต. ผคส. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรู้รับคิชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผทท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPG)	17. ความสำเร็จของการนำส่งอนุมัติจ่ายเงินค่าซื้อไฟฟ้าของ VSPGทุกราย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% ให้ ผงก. ภายใน 2 วันทำการนับจากได้รับอนุมัติ	สายงาน(ย.) / ผนศ.
		18. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	18. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กสจ.) 2. ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง เอกสารรายงานปิดงานก่อสร้างที่ครบถ้วนถูกต้อง (TECO) ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันส่งมอบงาน ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผกส.
		19. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	19. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควี.มีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟภ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ผกร.
		20. งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	20. ความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า ภายใน 9 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเอกสารครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผคพ.
		21. งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวัสดุงาน	21. ความสำเร็จของการอนุมัติเบิกจ่ายเงิน ภายใน 6 ทำการ นับตั้งแต่ได้เอกสารครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผบก.1
		22. งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	22. ความสำเร็จของการอนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย ภายใน 10 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง	สายงาน(กบ.) / ผบก.2
		23. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	23. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	สายงาน(ก1-ก4) / ผวธ.
38	ผงก.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ผวก.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตภ./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงบ.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอก.
		14. งานการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPG)	17. ความสำเร็จของการนำส่งอนุมัติจ่ายเงินค่าซื้อไฟฟ้าของ VSPGทุกราย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% ให้ ผง. ภายใน 2 วันทำการนับจากได้รับอนุมัติ	สายงาน(ย.) / ผนศ.
		18. งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	18. 1. ความสำเร็จของการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 603 วัน (ด้านงานโยธา) และ 383 วัน (ด้านงานไฟฟ้า) นับแต่รับเรื่อง (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการจ้างงานของ กลส.) 2. ความสำเร็จของการปิดงานก่อสร้าง เอกสารรายงานปิดงานก่อสร้างที่ครบถ้วนถูกต้อง (TECO) ภายใน 120 วัน นับตั้งจากวันส่งมอบงาน ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผกส.
		19. งานก่อสร้างสายส่งระบบไฟฟ้า 115 เควี.	19. ความสำเร็จของการก่อสร้างสายส่งระบบ 115 เควี มีความถูกต้องตามมาตรฐาน กฟภ. และก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามแผนการจ่ายไฟ	สายงาน(กบ.) / ผกร.
		20. งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า	20. ความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า ภายใน 9 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเอกสารครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผคท.
39	ผจท.	21. งานขออนุมัติเบิกจ่ายค่าคงงาน	21. ความสำเร็จของการอนุมัติเบิกจ่ายเงิน ภายใน 6 ทำการ นับตั้งแต่ได้เอกสารครบถ้วน	สายงาน(กบ.) / ผบค.1
		22. งานขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย (Last Payment) ของงานจ้างเหมาก่อสร้าง	22. ความสำเร็จของการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย ภายใน 10 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง	สายงาน(กบ.) / ผบค.2
		23. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	23. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	สายงาน(ภ1-ภ4) / ผวธ.
	ผจท.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวภ. / ผวภ.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตภ./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
40	ฝพต.	10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝลอก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายได้ไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายได้ไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
		1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สดก./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(ทศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.
41	ฝธก.	11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ฝพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ฝงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ฝลอก.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ฝปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ฝปค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายได้ไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายได้ไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ฝบป.
		17. งานขนส่งพัสดุ	17. ความสำเร็จของการขนส่งพัสดุไปยังคลังพัสดุต่าง ๆ ภายใน 3 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างลงนามในใบบรรจุหีบห่อของ กฟผ.	สายงาน(อ.) / ฝพต.
		1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวก. / ฝวก.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ฝคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ฝนก.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สดก./ฝวต. ฝตล. ฝตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ฝพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ฝวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(ทศ.) / ฝวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ฝวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ฝสท.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ		
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความคิดของของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหามาแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.		
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผปจ.		
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผตก.		
		14. งานการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.		
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.		
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบผ.		
		42	ฝปส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ผวก.
2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด			สทม. / ผคส.		
3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หาหรือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว			สทม. / ผนก.		
4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับผิดชอบวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับผิดชอบภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน			สตภ./ผวต. ผตล. ผตส.		
5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี			สายงาน(ย.) / ผนย.		
6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี			สายงาน(ย.) / ผพอ.		
7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก			สายงาน(ว.) / ผวร.		
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.		
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.		
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสต.		
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความคิดรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหามาแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.		
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผปจ.		
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผตก.		
		14. งานการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วีดิทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.		
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟภ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.		
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของเผยแพร่กลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบผ.		
		43	ฝสส.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดส่งมติที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวท. / ผวก.
				2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สทม. / ผคส.
				3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หาหรือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สทม. / ผนก.
				4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับผิดชอบวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับผิดชอบภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สตภ./ผวต. ผตล. ผตส.
				5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
				6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพอ.
				7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ			สายงาน(วศ.) / ผวศ.		
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.		
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสต.		
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความคิดรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหามาแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.		
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผปจ.		

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
44	ผบค.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวภ. / ผวภ.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สภม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สภม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคภ./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหามาแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสาย	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	17. ความสำเร็จของการแจ้งเวียนสำเนาคำสั่งบรรจุและแต่งตั้งพนักงานที่ได้รับอนุมัติจาก รพค.(ภ2) ได้ถูกต้องและครบถ้วน ภายใน 6 วันทำการ ต่อพนักงาน 1 ราย นับตั้งแต่รับเอกสารตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้องและครบถ้วน	สายงาน(ภ1-ภ4) / ผวธ.
45	ผพท.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวภ. / ผวภ.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงของระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สภม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สภม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมเปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคภ./ผวต. ผตล. ผตส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหามาแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.

ตารางสรุปการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตามกระบวนการที่สำคัญ (ระดับฝ่าย) ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ (ปี 2560)

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ระดับฝ่าย)	ผู้ให้บริการ
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสายงาน	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	17. ความสำเร็จของการแจ้งเวียนสำเนาคำสั่งบรรจุและแต่งตั้งพนักงานที่ได้รับอนุมัติจาก รพค.(ภ2) ได้ถูกต้องและครบถ้วน ภายใน 6 วันทำการ ต่อพนักงาน 1 ราย นับตั้งแต่รับเอกสารตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้องและครบถ้วน	สายงาน(ภ1-ภ4) / ผวธ.
46	ผบป.	1. งานจัดประชุมคณะกรรมการ กฟผ. และคณะกรรมการบริหาร	1. ความสำเร็จของการจัดสัมมนาที่ประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ	สวค. / ผวค.
		2. งานประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ระดับสูง (กรส.)	2. ความสำเร็จของการจัดทำมติ (กรส.) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 100% เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	สกม. / ผคส.
		3. งานตอบข้อหารือปัญหากฎหมายต่างๆ	3. ความสำเร็จของการตอบข้อหารือ ปัญหากฎหมายและจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่หารือ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องที่มีข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติและถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว	สกม. / ผนภ.
		4. งานกำกับดูแลกิจการที่ดี (การตรวจสอบภายใน)	4. - ความสำเร็จของการจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนวันประชุมเปิดการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ - ความสำเร็จของการรายงานผล/สรุปผลให้หน่วยรับตรวจภายใน 5 วันทำการ นับจากวันประชุมปิดการตรวจสอบหรือวันเดินทางกลับจากการปฏิบัติงาน	สคภ./ผวต. ผคส. ผคส.
		5. งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานประจำปี	5. ความสำเร็จในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟผ. ภายในวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผนย.
		6. งานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	6. ความสำเร็จของการสื่อสาร/ถ่ายทอด/ประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) เผยแพร่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล KMS ภายในไตรมาส 3 ของทุกปี	สายงาน(ย.) / ผพธ.
		7. งานให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้า	7. ความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าที่ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ร้องขอ และส่งให้หน่วยงานที่ร้องขอภายในเวลาไม่เกิน 30 วันนับจาก	สายงาน(ว.) / ผวร.
		8. งานจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า	8. ความสำเร็จของการจัดทำแบบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องขอ และเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทาง website, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 2.5 วันทำการ	สายงาน(วศ.) / ผวศ.
		9. งานบริหารจัดการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	9. ความสำเร็จของการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ. ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามช่องทางต่างๆ ภายใน 30 วันทำการ นับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ICT	สายงาน(ทส.) / ผวส.
		10. งานจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	10. ความสำเร็จของบันทึกตอบกลับที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถึงหน่วยงานที่ร้องขอภายใน 5 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผสท.
		11. งานสนับสนุนระบบสารสนเทศในความรับผิดชอบของ ผพท.	11. ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	สายงาน(ทส.) / ผพท.
		12. งานรายงานการใช้เงินลงทุนตามค่าเกณฑ์วัด	12. ความสำเร็จของการสรุปรายงานการใช้เงินลงทุนดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง 100% และจัดส่งให้สายงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ ของเดือนถัดไป	สายงาน(บ.) / ผงป.
		13. งานเขียนและจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	13. ความสำเร็จของเอกสารที่เขียนทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงานของ กฟผ. ภายใน 1 วันทำการ หรือวันนับจากได้รับเรื่อง	สายงาน(อ.) / ผอภ.
		14. งานการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ	14. ความสำเร็จของการผลิต วิดีทัศน์ (Presentation) ให้แก่ หน่วยงานที่ร้องขอ ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากหน่วยงานที่ร้องขอ	สายงาน(ส.) / ผปส.
		15. งานการประเมินสมรรถนะ (Competency) ของพนักงาน กฟผ.	15. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานผลการประเมินสมรรถนะของทุกสายงาน/สำนัก ภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับผลการประเมินสมรรถนะ (Competency) จากทุกสายงาน	สายงาน(ท.) / ผบค.
		16. งานติดตามและประเมินผลการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	16. ความสำเร็จของแผนแฟรกลยุทธ์รายไตรมาส และนโยบายการลงทุน แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทราบ ครบถ้วนถูกต้อง ภายหลังประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลงนามกลยุทธ์การลงทุนรายไตรมาส ในแต่ละนโยบายการลงทุน 5 วัน เพื่อให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทราบ	สายงาน(ท.) / ผบป.
		17. งานบรรจุและแต่งตั้งพนักงานต่อนักงาน 1 ราย	17. ความสำเร็จของการแจ้งเวียนสำเนาคำสั่งบรรจุและแต่งตั้งพนักงานที่ได้รับอนุมัติจาก รพค.(ภ2) ได้ถูกต้องและครบถ้วน ภายใน 6 วันทำการ ต่อพนักงาน 1 ราย นับตั้งแต่รับเอกสารตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้องและครบถ้วน	สายงาน(ภ1-ภ4) / ผวธ.

ลำดับ	สายงานผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการของ ผู้รับบริการ (กระบวนการ)	จำนวนแบบสอบถามขั้นต่ำของแต่ละสาย
			(ชุด)
1	สำนักผู้ว่าการ (สวก.)	6	12
2	สำนักกฎหมาย (สกม.)	6	12
3	สำนักตรวจสอบภายใน (สตบ.)	6	12
4	สายงานยุทธศาสตร์ (ย.)	6	12
5	สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว)	6	12
6	สายงานวิศวกรรม (วศ)	6	12
7	สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ)	6	12
8	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)	7	14
9	สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 (ภ1-ภ4)	12	24
	กฟข. 12 กฟข.	14	28
10	สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส)	6	12
11	สายงานบัญชีและการเงิน (บ)	9	18
12	สายงานอำนวยการ (อ)	6	12
13	สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ส)	6	12
14	สายงานทรัพยากรบุคคล (ท)	6	12
รวม		108	216

ลำดับ	ผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการ ของฝ่ายผู้รับบริการ	จำนวนแบบสอบถามขั้นต่ำของแต่ละฝ่าย (ชุด)
1	ผบส.	16	16
2	ผวก.	16	16
3	ผนก.	16	16
4	ผคส.	16	16
5	ผвт.	16	16
6	ผตล.	16	16
7	ผตส.	16	16
8	ผนย.	19	19
9	ผพธ.	19	19
10	ผนศ.	19	19
11	ผบว.	19	19
12	ผวร.	16	16
13	ผวพ.	16	16
14	ผสอ.	16	16
15	ผวศ.	17	17
16	ผยธ.	17	17
17	ผสฟ.	17	17
18	ผรฟ.	17	17
19	ผกส.	19	19
20	ผกร.	19	19
21	ผบก.1	19	19
22	ผบก.2	19	19
23	ผคพ.	19	19
24	ผคฟ.	20	20
25	ผบร.	20	20
26	ผมป.	20	20
27	ผบผ.	20	20
28	ผวธ.	26	26
29	ผวบ.	23	23
30	ผปบ.	23	23
31	ผบพ.	23	23
32	ผวส.	16	16
33	ผสท.	16	16

ลำดับ	ผู้รับบริการ	จำนวนกระบวนการ ของฝ่ายผู้รับบริการ	จำนวนแบบสอบถามขั้นต่ำของแต่ละฝ่าย (ชุด)
34	ศพท.	16	16
35	ผลศ.	16	16
36	ฝงป.	23	23
37	ฝบช.	23	23
38	ฝกง.	23	23
39	ฝจท.	16	16
40	ฝพด.	17	17
41	ฝธก.	16	16
42	ฝปส.	16	16
43	ผลส.	16	16
44	ฝบค.	17	17
45	ฝทบ.	17	17
46	ฝบบ.	17	17
รวม		839	839