



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก . เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง ผจก.กฟส.อ.ตะโหมด
เลขที่ ต.๓ ตมด.(บต.)- วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง ขอนำส่งแผนงานโครงการ "ศูนย์ราชการสะดวก (GOVERNMENT EASY CONTACT CENTER : GECC)

เรียน ผจก.กฟส.อ.ตะโหมด

เลขานุการคณะกรรมการฯ ขอนำส่งแผนงานโครงการ "ศูนย์ราชการสะดวก (GOVERNMENT EASY CONTACT CENTER : GECC) กฟส.อ.ตะโหมด ดังรายละเอียดแนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ ฉบับ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราชนิพนธ์ ยอดสนิท)
เลขานุการคณะกรรมการฯ

- คณะกรรมการ "ศูนย์ราชการสะดวก" กฟส.อ.ตะโหมด
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสมศักดิ์ จงจิตร)
ผจก.กฟส.อ.ตะโหมด

ที่ ต.๓ ตมด.(บก.)- ๒๑๕/๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟจ.พัทลุง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป

(นายสมศักดิ์ จงจิตร)
ผจก.กฟส.อ.ตะโหมด

เอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

☐ สี่ฟ้า ☐ กฟย.ปบม. ☐ กฟย.บกว.
☒ สี่ส้ม ☐ ผกป. ☐ ผบค. ☐ ผบง.

☐ พนท.(ธก.) ☒ กฟจ.ม

แผนงานโครงการ “ศูนย์ราชการสะดวก (GOVERNMENT EASY CONTACT CENTER : GECC)”
ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด ประจำปี 2562

ลำดับที่	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	แต่งตั้งคณะทำงาน “ศูนย์ราชการสะดวก” 1.1 คณะทำงาน บริหาร จัดการ ศูนย์ราชการสะดวก ของ กฟต.3 1.2 คณะกรรมการประเมินภายในของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอตะโหมด	ภายใน กพ. 2562	ม.ค.-ก.พ. 2562	กฟช./การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค สาขา อำเภอตะโหมด
2.	จัดประชุมชี้แจง แนวทางการดำเนินการ “ศูนย์ราชการสะดวก” ของ กฟต.3/ผวธ.(ภ4)/ประธานคณะทำงานฯของ กฟภ.	อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ภายใน ม.ค. 2562 ครั้งที่ 2 ภายใน กพ. 2562	ม.ค.-กพ. 2562	กฟต.3.1/ผวธ.(ภ4) การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอตะโหมด
3.	สำรวจ/ประเมิน ตนเองในด้านต่างๆ เช่น ความพร้อมด้านกายภาพ/ สถานที่ และอื่นๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน “ศูนย์ราชการสะดวก”	เกณฑ์การผ่านการประเมิน ดังนี้ <u>เกณฑ์ที่ ๑</u> ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงาน จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน ๑๓ ข้อ <u>เกณฑ์ที่ ๒</u> เกณฑ์ด้านคุณภาพ - เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง สัญลักษณ์ ☺ มี ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน - เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง สัญลักษณ์ ☺ มี ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน <u>๓.เกณฑ์ที่ ๓</u> ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้ เชิงประจักษ์ มี ๓๐ คะแนน	ม.ค.-ก.พ. 2562	กฟต.3 การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคสาขา อำเภอตะโหมด

ลำดับที่	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
4.	สำรวจความต้องการ ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการที่ สนง.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ด้วยแบบสอบถาม และ สัมภาษณ์ - ปี 2561 ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือน ม.ค. – ก.ย. (นำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการในไตรมาสที่ 4/2561 และปีถัดไป) - ปี 2562 ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือน ม.ค. – ก.ย. (นำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการในไตรมาสที่ 4/2562 และปีถัดไป)	- ทำการสำรวจปีละ ๑ ครั้ง โดยมีกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติของ ทาโร ยามาเน ที่ค่าความเชื่อมั่น ๙๐% อย่างน้อย ๑๐๐ ตัวอย่าง - นำความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอันดับแรก มาปรับปรุงแก้ไข อย่างน้อย ๘๐%	ม.ค.-ก.ย. ของทุกปี	กฟข. และ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอตะโหมด. ในพื้นที่
5	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟครอบคลุมทุกประเภท - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ชั้น 1-3 ประเมินผ่าน Smile Box ไม่น้อยร้อยละ 50 - กฟส. ประเมินผ่านแบบสอบถาม QN-04 หรือ QR-Code หรืออื่นๆ อย่างน้อย 200 ตัวอย่าง โดยต้องมีผลประเมินโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 หรือคะแนนเฉลี่ย 4.21 (ระดับมากที่สุด) - กฟย.ประเมินผ่านแบบสอบถาม QN-04 หรือ QR-Code หรืออื่นๆ อย่างน้อย 100 ตัวอย่าง โดยต้องมีผลประเมินโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 หรือคะแนนเฉลี่ย 4.21 (ระดับมากที่สุด)	- มีผลประเมินโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 หรือคะแนนเฉลี่ย 4.21 (ระดับมากที่สุด) - นำผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่น้อยที่สุดของแต่ละด้านมาปรับปรุงแก้ไข อย่างน้อย ๘๐%	ม.ค. – ธ.ค.	กฟข. และ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอตะโหมด. ในพื้นที่

ลำดับที่	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
6.	สมัครเข้าร่วมโครงการ “ศูนย์ราชการสะดวก” ผ่านระบบสารสนเทศของ สปน. สมัครผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่าน www.psc.opm.go.th	ภายใน 22 ก.พ. 2562	ก.พ. 2562	ผวธ.(ภ4) , กฟข. และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ในพื้นที่
7.	ดำเนินการ ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก 1.ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ 2.ระบบจุดให้บริการ 3.ระบบสนับสนุนการให้บริการ	ตามเกณฑ์มาตรฐานของ สปน. และระเบียบหลักเกณฑ์ คู่มือที่เกี่ยวข้องของ กฟภ.	ม.ค.-ธ.ค. 2562	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ในพื้นที่
8.	ตรวจประเมิน เพื่อรักษาการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ในพื้นที่ ตรวจประเมินตนเอง - กฟข.ต้นสังกัด ตรวจประเมิน/ให้คำแนะนำ ทุกแห่ง - คณะทำงาน GECC ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 สุ่มตรวจประเมิน/ให้คำแนะนำ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด. เป้าหมาย	ตามเกณฑ์มาตรฐานของ สปน. และระเบียบหลักเกณฑ์ คู่มือที่เกี่ยวข้องของ กฟภ.	ไตรมาสละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง	ผวธ.(ภ4), กฟข. และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ในพื้นที่
9.	ตรวจประเมินเพื่อขอการรับรองการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยคณะกรรมการของ สปน.	ผ่านเกณฑ์ ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	เม.ย. – มิ.ย.	คณะกรรมการฯ ของ สปน. และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ในพื้นที่

ลำดับที่	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
10.	รายงานผลการดำเนินงาน เพื่อรักษาการให้บริการตามมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามแผนข้อ 1-9	มีการรายงาน/ประเมินการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยรายงานผลทุกไตรมาส - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด. ในพื้นที่ รายงาน กฟข. ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส - กฟข. รายงาน ประธานคณะกรรมการฯ ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นไตรมาสทั้งนี้ ให้เริ่มรายงานครั้งแรก ภายในวันที่ 10 เมษายน 2562	ไตรมาส 1-4	กฟข. และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด.ในพื้นที่

(นายราชนิพนธ์ ยอดสนิท)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด
เลขาฯ คณะทำงานศูนย์ราชการสะดวกของ กฟส.อ.ตะโหมด

(นายสมศักดิ์ จงจิตร)

ตำแหน่ง ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด
ประธานคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวกของ กฟส.อ.ตะโหมด