



“ไปรษณีย์ บริการดี มีคุณธรรม”

แนวปฏิบัติ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 2.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอป่าซาง



มิติ 1 : การกำกับดูแลความโปร่งใส
และการเปิดเผยข้อมูล

- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อน
หน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร



มิติ 4 : การต่อต้านและป้องปราม
การทุจริต

- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต



มิติ 2 : การปฏิบัติที่เป็นธรรม
ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและ
การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านบริหารจัดการและการเปิดเผย
ข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ



มิติ 3: การจัดการเรื่องร้องเรียน

- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

คำนำ

นิยามความโปร่งใสของ กฟภ. คือ การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการอย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าซาง ได้ดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใสมาอย่างต่อเนื่อง และได้ประกาศให้เป็นการไฟฟ้าโปร่งใสเมื่อปี 2559 และในปี 2560 ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ประกาศนโยบายปี 2560 ยุทธศาสตร์การดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” เป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” คณะกรรมการ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าซาง จึงได้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” โดยปรับลดเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ดำเนินการได้ดีแล้วสู่งานประจำวัน และให้เพิ่มเติมหรือคงที่ไว้ ซึ่งกระบวนการที่เป็นจุดอ่อน/จุดแข็งที่มีโอกาสในการพัฒนาจากการตรวจติดตามประเมินผลในปี 2558-2559 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ สร้างความยั่งยืนและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าซาง

สารบัญ

	หน้า
แผนปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 สำหรับ กฟส.อ.ป๋าซาง	ก
แนวทางปฏิบัติการดำเนินงานฯ สำหรับ กฟจ.ลำพูน และ กฟฟ.ในสังกัด	
มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	1
มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	9
มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน	16
มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต	19
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มและตัวอย่างบันทึกต่างๆ	

แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0" ปี 2560
สำหรับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าซาง และกฟย.ในสังกัด

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา
1	ประกาศนโยบาย/แต่งตั้งคณะทำงาน	ก.พ.2560
2	เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง	ก.พ.2560
3	ขออนุมัติแนวปฏิบัติและประกาศใช้ "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0" กฟส.อ.ป่าซาง ปี 2560	ก.พ.2560
4	ประกาศเจตจำนง "สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน" และลงนามประกาศเจตจำนงข้อตกลงคุณธรรม	ก.พ.2560
5	- ดำเนินการตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติ "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0" กฟจ.ลำพูน และ กฟส.อ.ป่าซาง - Update ข้อมูล Website internet, intranet และศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟส.อ.ป่าซาง	ก.พ.2560 เป็นต้นไป
6	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟจ.ลำพูน และ กฟส.อ.ป่าซาง (โดยคณะกรรมการ กฟจ.)	พ.ค.-มิ.ย. 2560
7	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟน.1	มิ.ย.-ก.ค.2560
8	คณะกรรมการตรวจประเมินของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1	ส.ค.2560
9	รักษามาตรฐาน "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส"	ก.พ.2560 เป็นต้นไป

หมายเหตุ

- ระยะเวลาและการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
- กฟจ.ลำพูน ตรวจประเมินรับใบรับรองการรักษามาตรฐาน "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0"
- กฟส.อ.ป่าซาง ตรวจประเมินรับใบรับรองการรักษามาตรฐาน "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0"

แผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติ

การดำเนินงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)

สำหรับ กฟจ.ลำพูน และ กฟฟ. ในสังกัด

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

(9 ตัวชี้วัด)

แนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
สำหรับ กฟจ.ลำพูน และ กฟฟ. ในสังกัด

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ - นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก.	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของ ผวก. เมื่อวันที่ 23 ก.พ. 2560 จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) www.pean1.pea.co.th /lamphun 4) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะกรรมการ/กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน
		-ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ 1) หนังสือแจ้งเวียน โดยมีผู้ลงนามรับทราบ 100% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะกรรมการ/กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน
		2) การประเมินการรับรู้ผ่าน intranet ของหน่วยงาน ในหัวข้อที่ 19. แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างน้อย 80% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะกรรมการ/กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือ คณะทำงานบริหารจัดการ	- แต่งตั้งคณะทำงาน จำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย 1) คณะทำงานบริหารจัดการ โดยมี - ผจก.กฟจ.ลำพูน เป็นประธาน - ผจก.กฟส., กฟย.ในสังกัด เป็นกรรมการ - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม 2) แต่งตั้งคณะทำงานบริหารของ กฟส. โดยมี - ผจก.กฟส. เป็นประธาน - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม 3) คณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบแต่ละมิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต	ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงาน/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน คณะทำงาน/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน คณะทำงาน/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน คณะทำงาน/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน คณะทำงาน/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือ คณะทำงานตรวจประเมิน	- แต่งตั้งคณะกรรมการ จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟจ.ลำพูน, กฟส.ในสังกัด โดยมี - รจก.(บ) กฟจ.ลำพูนเป็นประธาน - รจก.(ท) เป็น รองประธาน - วศก.9 เป็นคณะกรรมการ - นบช.9 เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงาน/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส	- แผนปฏิบัติฯ ปี 2560 ให้ระบุกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบโดยมีแผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) -แผนงานที่1(OC1) เรื่องการไฟฟ้าโปร่งใส -แผนงานที่ 2 (OC1) แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ -แผนงานที่ 4 (OC1) แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง -แผนงานที่ 3 (OC2) การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 2) ด้านลูกค้า -แผนงานที่ 2 (CR1) งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า -แนวทางปฏิบัติ ให้นำกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบระบุให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละข้อ 1) การจัดทำแนวปฏิบัติให้สอดคล้องตามมาตรฐานกฟภ.โดยคณะกรรมการบริหารจัดการ 2) ขออนุมัติและประกาศแจ้งเวียนผ่านช่องทางต่างๆ ภายใน 30 มิ.ย. 2560 3) จัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ ภายใน 30 มิ.ย. 2560	ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560	คณะกรรมการ/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน คณะกรรมการ/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน คณะกรรมการ/ กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟจ.ลพ., กฟส.และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) www.pean1.pea.co.th /lamphun 4) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบทางระบบสารบรรณฯ 5)อื่นๆ ตามความเหมาะสม	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะกรรมการ/ กฟจ.ลำพูน กฟฟ.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างเกี่ยวกับความโปร่งใส	-ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือ กิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง -จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส)ให้กับ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และอื่นๆ - การประกาศเจตจำนง/MOU - อื่นๆ ตามความเหมาะสม	ไตรมาสละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง ภายใน มิ.ย. 2560	คณะกรรมการ/ กฟจ.ลำพูน กฟฟ.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสาร นโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก รับทราบ	จำนวน 7 ช่องทาง ประกอบด้วย 1. บอร์ด 2. ป้ายประชาสัมพันธ์ 3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 4. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟจ.ลพ. : www.oic.go.th/infocenter7/779 5. Group Line ภายในและภายนอก 6. Facebook 7. แผ่นพับ (ให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ของ อช.น.1/ผจก.กฟจ. ลพ./สำนักงาน กฟฟ.ในสังกัด/แผนกต่างๆใน กฟจ. ลำพูน)	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะกรรมการ/ กฟจ.ลำพูน กฟฟ.ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า /คู่ความร่วมมือ/ ลูกค้า	- จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2560 ถึง ปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟผ.ประกอบด้วย 1) คู่ค้าเช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ,จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบจำหน่าย, จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้างเหมาตัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ปั่นน้ำมัน, อื่นๆ เป็นต้น 2) ลูกค้า เช่น ลูกค้ารายใหญ่ (BIC-SAP), หน่วยงานสายสื่อสาร , VSPP เป็นต้น 3) คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐ เช่น อำเภอบ. เทศบาล, อบต. และอื่นๆ เป็นต้น (แบบฟอร์มTP-PEA-01)	ภายใน มิ.ย. 2560	ทุกแผนก (ผบห. เป็นผู้รวบรวมข้อมูล) กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.หรือมูมโปรงใสหรือมูมบริการประชาชน	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ดังนี้ 1) มาตรา 9 (1) :ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง 2) มาตรา 9 (3) :แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณ ของ กฟฟ. ปี 2560 3) มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 4 เล่ม)เพิ่มคู่มือมาตรฐาน มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญาสัมปทานตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟจ.ลพ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90)	ภายใน มิ.ย. 2560	เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. และแผนกที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- ผบห. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงิน ตามแบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผจก. และนำข้อมูลรายงาน สขร.1 ขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8) - กฟส.กฟย.ในสังกัด สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงิน ตามแบบฟอร์ม สขร.1 โดย ผจก.ลงนาม - สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสาร ตามแบบฟอร์ม (แบบฟอร์มTP-PEA-02)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	แผนกที่ เกี่ยวข้อง กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน
	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมูมโปรงใสหรือมูมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้.- - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโปรงใส - คู่มือประชาชน (จำนวน 4 เล่ม)เพิ่มคู่มือ มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1, สัญญาการจัดซื้อจัด จ้างและรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา กฟจ.ลพ. จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตาม หลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด และให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส 2.0	ภายใน มิ.ย. 2560	เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. และเจ้าหน้าที่ เวนรประจำวัน กฟฟ.ในสังกัด กฟจ.ลำพูน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	ตัวชี้วัดรวม (กฟจ.ลำพูน และ กฟฟ.ในสังกัด) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	21 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย 1) นโยบายโปร่งใส 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมิน 3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน 4) โครงสร้างการบริหารจัดการ 5) แผนงานที่สำคัญ (แผนปฏิบัติและอื่นๆ) 6) ผลการดำเนินการ แผนงานที่สำคัญ/แผนปฏิบัติ รายไตรมาส/รายปี 7) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และสรุปผลการดำเนินการฯ 8) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ 9) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 10) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1) 11) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน 12) เครือข่ายใสสะอาด 13) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน 14) ผลการดำเนินการ SLA (P1-P12) เทียบกับในระบบSAP 15) ควบคุมภายใน 16) การบริหารงานบุคคล 17) กระบวนการสอบสวน 18) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ 19) แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส 20) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส 21) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ โดยให้ผู้รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน(แบบฟอร์ม TP-PEA-03)	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วนภายใน มิ.ย. 2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน	Admin PEAลำพูน เป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน www.pean1.pea.co.th/lamphun

มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน
และการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)
และ ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.กฟข	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	รจก.(บ)/ผบค./ กฟส.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และ อื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P1 (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	รจก.(บ)/ผบค./ กฟส.ในสังกัด คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	ประกอบด้วย - กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) ใบรับฝากเงิน - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181, ZDMR101 - ดูข้อมูลระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	รจก.(บ)/ผบค. / กฟส.ในสังกัด คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP พร้อมหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	รจก.(บ)/ผบค. / กฟส.ในสังกัด คณะทำงาน SLA

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.5 ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	1. ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา /ผู้รับจ้าง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-05) 2. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP 3. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO) 4. ระบบการเบิกพัสดุ / คินพัสดุเรือถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อ 2-4 ดูจากระบบที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	รจก.(บ)/ผกส., ผบห./ กฟส.ในสังกัด
2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน (ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด : ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.) 1) มีอนุมัติของหน่วยงาน กำหนดขอบเขตการให้บริการเขตเมือง และนอกเขตเมือง ที่ชัดเจน 2) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ ในเขตเมือง 2 วันทำการ 3) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ นอกเขตเมือง 5 วันทำการ	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต./ กฟฟ.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนดตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	ผมต./กฟฟ.ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้ง หม้อแปลง)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 9 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต./ผปป./ผกส./กฟฟ.ในสังกัด
3. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	- มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะทำงาน กรรมการ บริหารจัดการไฟฟ้า โปร่งใส
4. การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม	ไตรมาสที่ 1/2560	ผจก. / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอคู่มือหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-06)	ไตรมาส 2/2560	ผจก./ผบห. หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ อย่างน้อยร้อยละ 80 (แบบฟอร์มที่ กฟผ.กำหนด : IDP1)	ไตรมาส 2/2560	ทุกแผนก ผบห. เป็นผู้รวบรวม

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- มีผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) อย่างน้อยร้อยละ 20 (ตามแบบฟอร์มที่ กฟผ.กำหนด :IDP2-4)	ไตรมาส 3-4/2560	ทุกแผนก ผบท. เป็นผู้รวบรวม

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟผ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ทำเนิการ จัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณ ราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/ รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่ เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตก ลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติ แก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไข สัญญา (ถ้ามี)	เป็นประจำ	ผบห./กฟฟ.ในสังกัด/ ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม ประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจ ติดตาม - สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายใน ก.พ. 2560 สรุปผลการตรวจ ติดตาม ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะทำงาน ที่ได้รับการแต่งตั้ง

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)	- ผบห.กฟจ.ลพ. : ทุกวงเงินให้ สรุป รายงาน ผจก.กฟฟ.เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ของ กฟฟ.นั้นๆ โดยสรุปรายงานตาม แบบ สขร.1 ทุกวงเงิน และแจ้ง ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละ หน่วยงาน - นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าปริมังคลาธิปไตย (v2.0)” ลำดับที่ 10. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบห./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ได้รับการมอบหมาย/ กฟส.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	- ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	ทุก 6 เดือน (ครั้งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560)	รจก.(บ)/ ผบห./ กฟส.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	- สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2 (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	รายปี	รจก.(บ)/ ผบห./ กฟส.ในสังกัด

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

(4 ตัวชี้วัด)

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆในสำนักงาน กฟจ.ลำพูน และกฟฟ.ในสังกัด ปี 2560”	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนระบบสารสนเทศ E-one Portal 2. ดำเนินการตามคู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆในสำนักงาน กฟจ.ลำพูนและกฟฟ.ในสังกัด ปี 2560” 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-15)	เป็นประจำ ไตรมาสละ 1 ครั้ง ภายในวันที่ 15 วันหลังจากปิดเรื่อง	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ กฟฟ.ในสังกัด คณะกรรมการ/กฟฟ.สังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) (ทุจริตประพฤติมิชอบ)”	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนระบบสารสนเทศ E-one Portal หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง 2. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ) 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อ 1.1 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ	เป็นประจำ ภายในไตรมาส 1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/กฟฟ.ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. รายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดย เชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal	- สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับ บันทึก/หนังสือปิดข้อ ร้องเรียน และเสนอ ผจก.(ประธานคณะ กรรมการฯ)	รายเดือน	ผบค./ กฟฟ.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลด จำนวน เรื่องร้องเรียน	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก., ประธาน คณะกรรมการฯตามลำดับ	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการ ข้อร้องเรียน/ กฟฟ.ในสังกัด

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

(10 ตัวชี้วัด)

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการสอบสวน (ทุจริตหรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง)	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กพฟ. กำหนด	- ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กพฟ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวน ของ กพฟ. ปี 2552”	อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือความรับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	- จัดทำทะเบียนควบคุม ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-10)	ไตรมาสละครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตามและรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้ทราบหรือสั่งการ	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตามพร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ (เร่งรัดติดตามอย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	- จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุมตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	- จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และสั่งการ ของผู้บริหาร	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	- กฟฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และ ภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมครั้งแรก ไม่น้อยกว่า 50 คน) - กฟส. และ กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ. ต้นสังกัดหรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโปรงใสในนามของ กฟส. ตามความเหมาะสม 1) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายในและ ภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-11)	ทุก 6 เดือน (ครั้งที่ 1 ภายใน ม.ย. 2560)	รจก.(บ)/ คณะทำงานมิติ 4/ กฟฟ.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความโปรงใส	- สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากเครือข่ายโปรงใส	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมิติ 4/ กฟฟ.ในสังกัด
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปรงใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปรงใสในการดำเนินงานของ กฟภ.จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ด้านการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้าอย่างน้อย ร้อยละ 80 ของ คู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12) <u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของ พนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และ ประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน	ทุก 6 เดือน	รจก.(บ)/ คณะทำงานมิติ 4/ ทุกแผนก/ กฟฟ.ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนักอื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอย่างน้อย 50 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน ดูผลการประเมินผ่าน Customers' Smile Feedback โดยสุ่มกลับผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-14) - ลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-17) - ลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA : P2-SA-01,02) <u>ด้านการบริหาร จัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)</u> - ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ 100% (แบบฟอร์มTP-PEA-15) <u>อื่นๆ</u> - ผู้ใช้บริการด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-16)	ทุก 6 เดือน	รจก.(บ) คณะกรรมการนิติ 4 /ทุก แผนก/ กฟฟ.ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก 6 เดือน	รจก.(บ)/ คณะทำงานมิติ 4/ กฟฟ.ในสังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการในปัดไป	- ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก 6 เดือน	รจก.(บ)/คณะทำงาน มิติ 4 และทุกแผนก/ กฟฟ.ในสังกัด

หมายเหตุ : การตรวจประเมินใช้การตรวจประเมินในเว็บไซต์หน่วยงาน, ระบบ SAP, ระบบสารบรรณ และระบบอื่นๆ เป็นหลัก โดยจะตรวจสอบคู่กับผลการดำเนินการ ตามเอกสารจริง จากการลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะกรรมการฯ ในแต่ละหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบประเมินความพึงพอใจ “ศูนย์บริการ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร PEA”

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๕ ปี () ๒๕ - ๓๔ ปี () ๓๕ - ๔๔ ปี
() ๔๕ - ๕๔ ปี () ๕๕ - ๖๐ ปี () ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ () นักเรียน/นิสิตนักศึกษา () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () เจ้าของกิจการ
() พ่อบ้าน/แม่บ้าน () อื่นๆ โปรดระบุ.....
๔. ระดับการศึกษา () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
() อื่นๆ โปรดระบุ.....
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท () ๑๕,๐๐๐ - ๒๕,๐๐๐ บาท
() ๒๕,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท () ๓๕,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท
() ๔๕,๐๐๑ - ๕๕,๐๐๐ บาท () ๕๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)
ระดับความพึงพอใจ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. สภาพแวดล้อมของศูนย์ พ.ร.บ.ฯ					
๒. มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ พ.ร.บ.ฯ					
๓. การให้ความรู้แก่ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมศูนย์ พ.ร.บ.ฯ					
๔. ข้อมูลในศูนย์ พ.ร.บ.ฯ มีความครบถ้วนสมบูรณ์					
๕. การประชาสัมพันธ์ศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ข้อมูลข่าวสาร					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ ความคาดหวังในการให้บริการของ “ศูนย์บริการ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร PEA.”

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มการนำข้อมูลขึ้นระบบ Intranet

กฟฟ.....

ประจำเดือน.....

ที่	รายละเอียด	สถานะ	ผู้รับผิดชอบข้อมูล (ระบุ ชื่อ-สกุล/เบอร์โทรศัพท์)	ลายเซ็น
1	นโยบายโปร่งใส			
2	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อน และตรวจประเมิน			
3	ภารกิจหลักของหน่วยงาน			
4	โครงสร้างการบริหารจัดการ			
5	แผนงานที่สำคัญ (แผนปฏิบัติและ อื่นๆ)			
6	ผลการดำเนินการ แผนงานที่สำคัญ/ แผนปฏิบัติ รายไตรมาส/รายปี			
7	แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้า โปร่งใส และสรุปผลการดำเนินการฯ			
8	คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ			
9	ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ			
10	สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบ สรุป สขร.1)			
11	สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน			
12	เครือข่ายใสสะอาด			
13	สรุปรายงานผลการสำรวจความพึง พอใจและความโปร่งใส ในการ ดำเนินงาน			
14	ผลการดำเนินการ SLA (P1-P12) เทียบกับในระบบ SAP			
15	ควบคุมภายใน			
16	การบริหารงานบุคคล			
17	กระบวนการสอบสวน			
18	รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ			

หมายเหตุ : ช่องสถานะให้ระบุ เช่น ไม่มีข้อมูล, เดือน....., ไตรมาส..... หรือยังไม่ถึงช่วงเวลาที่ดำเนินการ เป็นต้น

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

ผู้นำข้อมูลขึ้น Intranet

ผู้อนุมัติ (ผจก.)

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP
หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการงาน P๑ กระบวนการงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	รับชำระเงินต่างหน่วยงาน					
๒	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีถูกงดจ่ายไฟ)					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๒ กระบวนการการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,OMS	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ระบบจำหน่าย / อุปกรณ์ป้องกันใน ระบบจำหน่าย					
๒	มิเตอร์ชำรุด					
๓	ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.๙)					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๓ กระบวนการขอใช้ไฟ

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน ๓๐ แอมป์)					
	๑.๑ ในเขตเมือง (๒ วันทำการ)					
	๑.๒ นอกเขตเมือง (๕ วันทำการ)					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๓-๐๑ กระบวนการขอใช้ไฟ (One Touch Service)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน ๓๐ แอมป์) ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (เขตเมือง)					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๔ กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	กรณีต่อกลับมิเตอร์					
๒	กรณีเพิ่ม / ลดขนาดมิเตอร์					
๓	กรณีตัดฝากมิเตอร์					
๔	กรณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๕ กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ E-ONE	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ไฟตก / ไฟดับ / ไฟเกิน					
๒	การให้บริการ					
๓	พฤติกรรมพนักงาน					
๔	ไม่มีไฟฟ้าใช้					
๕	จดหน่วย / พิมพ์บิล					
๖	อื่น ๆ					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๖ กระบวนการดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ OMS	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ตามแผนของ แผนปฏิบัติการ					
๒	ตามแผนของ แผนกมิเตอร์					
๓	ตามแผนของ แผนกก่อสร้าง					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๗ กระบวนการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (รายย่อย)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้					
๒	ดำเนินการไม่ได้					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๘ กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้					
๒	ดำเนินการไม่ได้					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๙ กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๑๐ กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๑๑ กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ตามแผนงาน Patrol System					
๒	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี					
๓	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (แรงสูง/แรงต่ำ/หม้อแปลง)					
๔	แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

กระบวนการงาน P๑๒ กระบวนการขอขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ.

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ.					

แนวทางแก้ไข

.....

.....

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานขยายเขตระบบจำหน่ายและติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายให้ผู้ใช้ไฟ

กฟฟ.

สถานะ เดือน 2560

ลำดับ	ชื่อผู้ขอใช้ไฟ/สถานประกอบการ	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ขนาดหม้อแปลง (kVA)	ขยายเขตฯ (เมตร)		ขั้นตอนการสำรวจ เขียนผัง ประมาณการ			วันที่ลูกค้าชำระเงิน ค่าขยายเขต	ขั้นตอนการก่อสร้าง		ระยะเวลา ก่อสร้างแล้วเสร็จ (วัน)	ขั้นตอนการติดตั้งมิเตอร์/จ่ายไฟ			ระยะเวลาดำเนินการ (วัน)
				ภายนอก	ภายใน	วันที่รับคำร้อง (Y2)	วันที่อนุมัติแจ้งคชจ.	ระยะเวลาดำเนินการ (วัน)		ผู้ดำเนินการ (ภายใน)			วันที่รับคำร้อง (Y1)	วันที่ชำระเงิน	วันที่ติดตั้งมิเตอร์	
										PEA	CUS ระบุชื่อ					
1	นางอุบลรัตน์ สุทธิวนิชศักดิ์	20020044291	100	-	30	23/02/2016	01/03/2016	7	11/03/2016	/	-	2	15/03/2016	15/03/2016	16/03/2016	5
2	นางสาวอานวย กระจ่างแสง	20003576204	50	310	20	11/01/2016	15/01/2016	4	18/01/2016		บ.วิทย์ไบโอเพาเวอร์จำกัด	15	08/02/2016	08/02/2016	08/02/2016	21
3	หจก.คอนกรีตเสริมเหล็ก	20020048078	50	120	20	22/01/2016	24/01/2016	2	25/01/2016		หจก.พันธ์ศักดิ์การไฟฟ้า	15	14/03/2016	14/03/2016	21/03/2016	56
4	นางสาวดุจเดือน สามารถ	20019966657	30	-	20	29/01/2016	30/01/2016	1	01/02/2016		บ.ภัทรจิตอีเลคทริคจำกัด	15	10/02/2016	10/02/2016	15/02/2016	14
5	นายแสงชัย สีประจิม	20020067442	50	30	-	15/03/2016	16/03/2016	1	16/03/2016		บ.เสริมไทยอีเลคทริคจำกัด	2	18/03/2016	18/03/2016	18/03/2016	2
6	น.ส.โซติรส มั่นคงดี	20019937836	100	10	-	20/01/2016	27/01/2016	7	01/01/2016		นายธนศ มั่นคงดี	23	20/01/2016	19/02/2016	24/02/2016	54
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																

ตัวอย่างการกรอกรายละเอียด

หมายเหตุ : เอกสารประกอบ แบบฟอร์ม TP-PEA-๐๔ (เฉพาะ P๑๒)

แบบฟอร์มคุมประวัติงานจ้างเหมา

[illegible]

ข้อมูลพนักงานประจำ กฟฟ.....

ร.ร.	เลขประจำตัว	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง / สังกัด	คุณวุฒิบรรจุ	คุณวุฒิสูงสุด	วันบรรจุ	อัตราเงินเดือน	วันครองระดับ	% ที่ได้ 5 ปี ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ)					คะแนนประเมินผลปี	อายุ	หมายเหตุ
									ปี 55	ปี 56	ปี 57	ปี 58	ปี 59			
							ไม่ต้องระบุ		ไม่ต้องระบุ							



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบห.กฟจ.ลำพูน

ถึง กฟจ.ลพ.

เลขที่ น.๑ ลพ.(บห)...../๒๕๖๐

วันที่ ๗ ก.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดซื้อ - จัดจ้างประจำปี ๒๕๖๐ (ระหว่าง วันที่ ๑ ม.ค. - ๓๐ มิ.ย. ๖๐)

เรียน ผจก.กฟจ.ลำพูน

ตามที่ กฟจ.ลำพูน ได้รับอนุมัติให้มีการจัดซื้อพัสดุอุปกรณ์ ปี ๒๕๖๐ เพื่อใช้สำหรับงานก่อสร้างโครงการต่างๆ ให้กับ กฟฟ. ในสังกัด กฟจ.ลำพูน นั้น ผบห. กฟจ.ลำพูน ขอสรุปผลการดำเนินงานจัดซื้อ - จัดจ้าง ประจำปี ๒๕๖๐ ระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐ (๖ เดือน) ดังนี้

ที่	วิธีการจัดซื้อ - จัดจ้าง	วงเงินงบประมาณ	วงเงินที่ได้รับอนุมัติจัดซื้อ	สูง(+)/ต่ำ(-)กว่า ราคางบประมาณ (บาท)	สูง(+)/ต่ำ(-)กว่า ราคางบประมาณ (%)
๑	ตกลงราคา (๔๐ โครงการ)	๗,๒๙๓,๙๒๓.๕๔	๗,๐๓๗,๑๓๗.๔๐	- ๒๕๖,๗๘๖.๑๔	- ๓.๕๒
รวมทั้งสิ้น		๗,๒๙๓,๙๒๓.๕๔	๗,๐๓๗,๑๓๗.๔๐	- ๒๕๖,๗๘๖.๑๔	- ๓.๕๒

๑. ร้อยละของจำนวนโครงการ

ระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. - ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐ ผบห.กฟจ.ลำพูน มีโครงการดำเนินงานจัดซื้อ - จัดจ้าง รวมทั้งสิ้น ๔๐ โครงการ ดำเนินงานได้ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์

๒. วิธีการดำเนินงานจัดซื้อ

๒.๑ การจัดซื้อ - จัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา จำนวน ๔๐ โครงการ วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ๗,๒๙๓,๙๒๓.๕๔ บาท วงเงินที่ได้รับอนุมัติจัดซื้อ ๗,๐๓๗,๑๓๗.๔๐ บาท จัดซื้อต่ำกว่าราคางบประมาณ ๒๕๖,๗๘๖.๑๔ บาท คิดเป็น ๓.๕๒%

๓. การเปรียบเทียบผลการดำเนินการ และงบประมาณที่ได้รับจัดสรร จากตารางดังกล่าวข้างต้น กฟจ.ลำพูน ดำเนินการจัดซื้อ - จัดจ้าง ต่ำกว่าวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ผลเนื่องจากการเจรจาต่อรองกับผู้ขายเพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของ กฟฟ. และ การจัดซื้อ - จัดจ้าง ของ ผบห. กฟจ.ลำพูน ได้ดำเนินการเป็นไปตามข้อบังคับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการซื้อ พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อีกทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด

ปัญหา - อุปสรรคในการดำเนินงานจัดซื้อ - จัดจ้าง

๑. เนื่องจากการดำเนินงานจัดซื้อ - จัดจ้าง ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อบังคับ กฟฟ. ว่าด้วยการซื้อ พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาด หรือความไม่ครบถ้วนของกระบวนการ เช่น การไม่ได้ลงประกาศของกรมบัญชีกลาง (e-GP) จึงทำให้พนักงานที่ดำเนินการต้องยกเลิกการจัดซื้อ ส่งผลทำให้เกิดการจัดหาพัสดุล่าช้า และใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน

๒. ผู้ขายไม่สามารถเสนอราคาการจัดซื้อ - จัดจ้าง ได้เนื่องจาก ราคากลาง ของพัสดุต่ำกว่าราคาที่ผู้ขายจะเสนอราคาได้ประกอบกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ราคาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตมีมูลค่าสูงขึ้นส่งผลทำให้ต้นทุนการผลิตของผู้ขายสูงตามมา ทำให้บางรายการพัสดุที่ไม่สามารถดำเนินการจัดซื้อได้ ผบห. กฟจ.ลำพูน จะต้องดำเนินการจัดซื้อใหม่ ส่งผลให้ กฟฟ. เสียโอกาส ที่จะได้รับพัสดุตันท่อนต่อการใช้งานต่อไป

๓. ราคางบประมาณที่ได้รับจัดสรรของพัสดุบางรายการ มีราคา ต่ำ กว่าราคากลางที่ กฟผ. กำหนด (ตามข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยการจัดซื้อ นั้น จะใช้ราคากลางเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการจัดซื้อทุกครั้ง)

แนวทาง การดำเนินงานจัดซื้อ - จัดจ้าง

๑. เมื่อ ผบห. ได้รับอนุมัติหลักการจัดซื้อพัสดุ - อุปกรณ์ไฟฟ้า จาก ผคบ. ทาง ผบห. จะรีบดำเนินการจัดซื้อ เพื่อให้ได้รับพัสดุ - อุปกรณ์ไฟฟ้า ทันต่อความต้องการในการใช้งาน

๒. มีการจัดทำ Check List เพื่อควบคุมกระบวนการจัดซื้อ - จัดจ้าง ให้มีความครบถ้วน ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด

๓. ในกรณีที่ได้มีการจัดซื้อที่สูงกว่าราคางบประมาณที่ได้รับจัดสรร ผบห. ได้มีการเปรียบเทียบราคาจัดซื้อ และ ผลการต่อรองราคาและใบยืนยันราคา ประกอบการนำเสนออนุมัติจัดซื้อทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

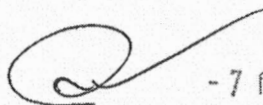


(นางสาวอรัทัย กันทองค์)

ผบ.บห.กฟผ.ลำพูน

อ.ม.ท.ว.

อ.เป็นเอก



- 7 ก.ค. 2560

(นายนิพัทธ์ ชุมชวลิต)
ผจก.กฟผ.ลพ.

แผนกบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๕๓ ๕๑๑๖-๗

โทรสาร ๐ ๕๓๕๑ ๑๑๘๒

ดาวเทียม ๑๕๕๒๓

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.....

ประจำไตรมาส

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่าว่าไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center										
2	ผวก./สนง. ก1-4										
4	www.pea.co.th										
5	ตู้ ปณ.150										
6	สื่อมวลชน										
7	สปน./สดง.										
8	ศูนย์ดำรงธรรม										
9	สำนักงานหน้งาน/การไฟฟ้าเขต										
10	สื่อสังคมออนไลน์										
12	อื่นๆ										
	รวม										

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน				
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ				
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
4	ร้องขอ				
	รวม				

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(.....) ผู้จัดทำรายงาน

...../...../.....

.....

(.....) ผจก.

...../...../.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

ทะเบียนควบคุมการเร่งรัด ติดตาม งานสอบสวนทางวินัย/ละเมิด

ไต่ถามที่..... หน่วยงาน.....

ลำดับ	คำสั่งแต่งตั้ง คกก. วินัย/ละเมิด เลขที่/ลงวันที่	ฐานความผิด	ชื่อผู้ถูกกล่าวหา ตำแหน่ง/สังกัด	วันที่ประธาน กรรมการ รับทราบคำสั่ง	วันที่ ครบกำหนด 30 วัน	วันที่ ครบกำหนด 15 วัน ครั้งที่ 1	วันที่ ครบกำหนด 15 วัน ครั้งที่ 2	ขอขยายเวลา ต่อผู้มีอำนาจ จำนวน/วัน	วันที่เสนอรายงาน ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คกก.	หมายเหตุ (ชี้แจงเหตุที่ล่าช้า)



ใบสมัคร แสดงความประสงค์
เข้าร่วม “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

1. ชื่อ-นามสกุล นาย/นาง/นางสาว :
2. วันเดือนปีเกิด : อายุ
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ตำแหน่ง หน่วยงาน
5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
6. หมายเลขโทรศัพท์ ที่ทำงาน โทรศัพท์เคลื่อนที่.....
E-mail ID Line.....
(กรณีมีการตั้งกลุ่ม Line จะเชิญเข้ากลุ่ม)
7. ท่านประสงค์จะเข้าร่วมเป็นสมาชิก “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ด้วยความสมัครใจ (ให้ระบุ ✓ ในช่องว่าง)
☐ ประสงค์เข้าร่วม ☐ ไม่ประสงค์เข้าร่วม

ลงชื่อ.....
(.....)
วันที่ เดือน พ.ศ.....

หมายเหตุ : โปรดแจ้งตอบรับการเข้าร่วมโครงการฯ
สอบถามรายละเอียดได้ที่
โทร. E-Mail :
โทรสาร.....

หน้าที่ “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

1. เฝ้าระวัง สอดส่องและติดตาม การดำเนินงานแต่ละกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. แจ้งเบาะแส และข้อมูลการจัดทำของพนักงาน กฟภ. ที่ไม่โปร่งใส
3. ร่วมกันรณรงค์ และส่งเสริมให้เกิดการต่อต้านทุจริต
4. สร้างความเข้มแข็งให้หน่วยงานในการต่อต้านทุจริต
5. ประสานงาน และสร้างความร่วมมือ ด้านการต่อต้านทุจริต



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)

--	--	--	--

(กฟฟ./ฝ่าย/กอง)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.ประเภทของคู่ค้า

- | | |
|---|--|
| ☐ ผู้จำหน่าย พลัง / ครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
สำนักงาน และอุปกรณ์ความปลอดภัย | ☐ ผู้จำหน่าย พลัง อุปกรณ์ ในระบบไฟฟ้า |
| ☐ ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง ทุกประเภท | ☐ บิมน้ำมัน |
| ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | ☐ ผู้ประกอบกิจการ (อบรม/สัมมนา) |

๒.สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ เจ้าของกิจการ ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ความโปร่งใส				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
๑. ความโปร่งใส ด้านการเปิดเผย รับรู้ ข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้าง					
๒. ความโปร่งใสด้านการตรวจรับงานจ้าง เป็นไปตามสัญญา หรือ เงื่อนไข ที่ระบุไว้					
๓.ความโปร่งใส ด้านการเบิกจ่ายเงิน ค่าจ้างที่รวดเร็ว					
๔. ความโปร่งใส ด้านการร้องเรียน เช่น มี ช่องทางร้องเรียน/เสนอแนะ ที่สะดวก					
๕. พนักงาน ที่ให้บริการ มีความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ					

๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน /ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



แบบประเมินความพึงพอใจ และความโปร่งใส ของพนักงาน/ลูกจ้าง

หน่วยงาน.....

คำชี้แจง ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ ตามความเป็นจริง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ทั้ง 4 ส่วน โดยทำสัญลักษณ์ ✓ ลงในคำถามที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

- ☐ หน่วยงานที่สังกัด กฟผ.(ส่วนกลาง) ☐ ฝ่าย/กอง ที่สังกัด สายงาน/กฟข.
☐ กฟฟ.ชั้น 1-3 ☐ กฟส.

1.2 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ ผู้บริหาร ระดับ หผ.ขึ้นไป
☐ ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ/ความโปร่งใส

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร					
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน					
2.1 มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2.2 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ					
3. ด้านผู้บังคับบัญชา					
3.1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน					
3.2 เปิดโอกาสและยอมรับความคิดเห็นในการเสนอแนะในด้านต่างๆ					
3.3 มีความจริงใจ ให้การช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา					

3. กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความโปร่งใสในการให้บริการ

- () พบการเรียกรับผลประโยชน์ในการให้บริการ/ความไม่โปร่งใสอื่นๆ โปรดระบุ.....
() ไม่พบการเรียกรับ และดำเนินการในด้านอื่นๆที่ไม่โปร่งใส

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

☐ ชำระค่าไฟฟ้า

☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์

☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๒ ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

☐ ไม่พอใจมาก

☐ ไม่พอใจ

☐ ปานกลาง

☐ พอใจ

☐ พอใจมาก

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า

☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า

☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน

☐ ไม่ทอนเงินเศษสตางค์

☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)

☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลของการประเมิน /ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาบริหาร จัดการ แก้ไข ปรับปรุง การให้บริการ ตามโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทของการร้องเรียน

- ☐ คุณภาพไฟฟ้า ☐ การให้บริการ ☐ การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
☐ พฤติกรรมพนักงาน ☐ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า ☐ อื่นๆ (ระบุ)

2. ช่องทางในการร้องเรียน

- ☐ 1129 Pea Call Center ☐ สปน. (1111) ☐ ศูนย์ดำรงธรรม
☐ สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150 ☐ Website PEA ☐ หนังสือร้องเรียนจากภายนอก

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ

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

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. มีช่องทางในการร้องเรียนหลายช่องทาง					
2. ความกระตือรือร้น/การเอาใจใส่ ในการจัดการข้อร้องเรียน					
3. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน					
4. วิธีการจัดการข้อร้องเรียน					
5. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณในความร่วมมือ ***



แบบสำรวจความพึงพอใจ และความโปร่งใส ของผู้ให้บริการ ด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ และความโปร่งใสของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ พาดสายสื่อสารโทรคมนาคม บนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ช่วยสละเวลาในการกรอกแบบสำรวจให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อประเมินผล ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

() ผู้บริหาร/หัวหน้างาน

() พนักงานระดับปฏิบัติงาน

๒. ระยะเวลาที่มติดต่อขอใช้บริการ กับ กองบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่

() น้อยกว่า ๑ ปี

() มากกว่า ๑-๕ ปี

() มากกว่า ๕ ปี

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านการบริการ

๑. หน่วยงานของท่านเคยใช้บริการของกองบริการลูกค้าหรือไม่

() เคย

() ไม่เคย

๒. งานบริการประเภทใดที่ท่านใช้บริการ

() การขออนุญาตพาดสายเคเบิล/สายสื่อสาร

() ติดตั้งอุปกรณ์ด้านระบบสื่อสาร

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

๓. กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพอใจของท่านเกี่ยวกับการใช้บริการที่กองบริการลูกค้า

๕ = พอใจมากที่สุด ๔ = พอใจมาก ๓ = พอใจ ๒ = พอใจน้อย ๑ = ควรปรับปรุง

ข้อมูล	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านงานบริการ					
๑. ความสะดวกในการติดต่อและประสานงาน					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว					
๓. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ท่านต้องการครบถ้วน					
๕. ความสะดวกในการมาติดต่อรับงานอนุญาตที่อนุมัติแล้ว					

๔. กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความโปร่งใสในการให้บริการ

() พบการเรียกรับผลประโยชน์ในการให้บริการ/ความไม่โปร่งใสอื่นๆ โปรดระบุ.....

() ไม่พบการเรียกรับ และดำเนินการในด้านอื่นๆ ที่ไม่โปร่งใส

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....