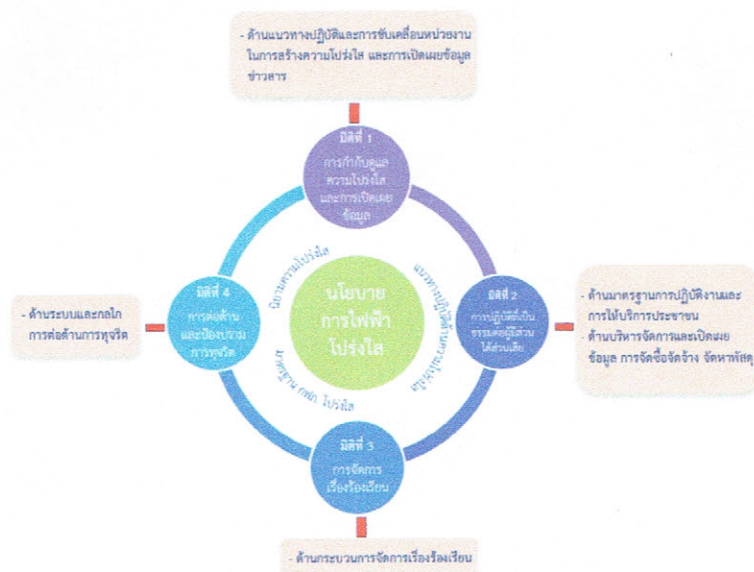




“การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม”

คู่มือ

มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

ตามนโยบายของรัฐบาล “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการทาง แนวทางดังกล่าว ภายใต้ยุทธศาสตร์ Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน “ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลัก ธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต คอร์รัปชั่น มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง ได้ดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” ตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มี การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตาม อำนาจหน้าที่และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้ง ภายในและภายนอก โดยสามารถตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน

ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง ขอขอบคุณคณะกรรมการและคณะทำงานจัดทำ มาตรฐานการ ไฟฟ้าโปร่งใส ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และขอให้นำมาตรฐานการ ไฟฟ้าโปร่งใสดังกล่าว ไปใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
• กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสของ กฟผ.	๒
• นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.	๓
• นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	๓
• มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อเป็นไฟฟ้าโปร่งใส	๗
• ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)	๗
วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	๑๐
• เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน	๑๐
• การรับรองการเป็นไฟฟ้าโปร่งใส	๑๐
แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	๑๑
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง	๒๓
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ๑ : นโยบายการบริหารและพัฒนา กฟผ.	
ภาคผนวก ๒ : นโยบายต่อต้านการทุจริต	
ภาคผนวก ๓ : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
ภาคผนวก ๔ : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่	
ภาคผนวก ๕ : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง	
ภาคผนวก ๖ : แผนการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใสและตรวจสอบได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง	
ภาคผนวก ๗ : แบบแสดงความประสงค์ร่วมเป็นเครือข่ายหน่วยงานโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง	
ภาคผนวก ๘ : แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)	
ภาคผนวก ๙ : แบบประเมินติดตามข้อมูลของลูกค้าหลังจากได้รับบริการของ PEA	
ภาคผนวก ๑๐ : แบบฟอร์มส่งจดหมายไปรษณีย์และแบบไปรษณีย์ตอบรับ	
ภาคผนวก ๑๑ : แบบประเมินความพึงพอใจงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	
ภาคผนวก ๑๒ : แบบคำร้องขอค้นคว้าข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
ภาคผนวก ๑๓ : แบบประเมินความพึงพอใจศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร	

คู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

ความเป็นมา

ตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติไม่ชอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล เช่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการมหาดไทยสะอาด และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ(Integrity & Transparency Assessment: ITA) เป็นต้น

ในปี ๒๕๕๘ ผู้ว่าการ กฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้ กฟภ.เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ.และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการ กฟภ. จึงได้ร่วมกันจัดทำ “การไฟฟ้าโปร่งใส” เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้เสียด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี ๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงาน และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใสรวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

๒. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั่วถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ

๓. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

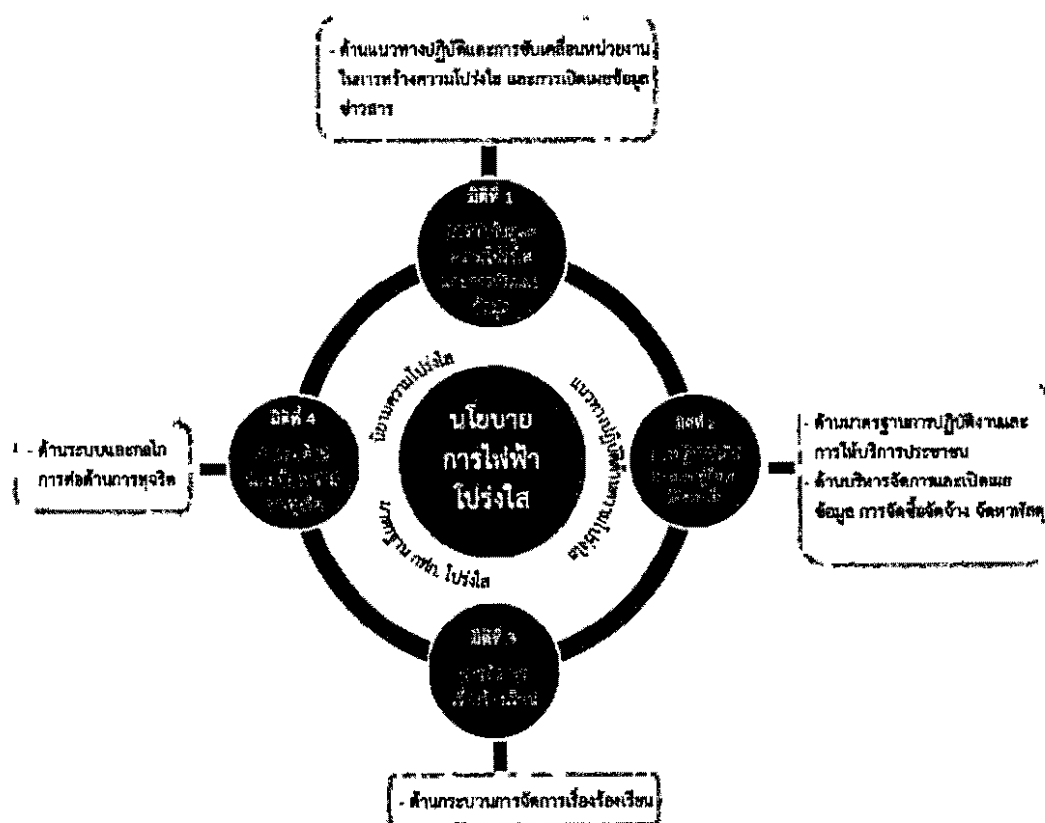
๔. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการติดตามตรวจสอบหรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

๕. เพื่อให้ กฟผ. พัฒนาระบบการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

กฟผ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสเพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น ๔ มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.คือ “การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมละจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟผ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

๑. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆอีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

๒. การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าถึงสะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

๔. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย ๔ มิติ ๕ ด้าน ดังนี้

มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส : จัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใสโดยชักชวน ชักจูง ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงาน ร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
มาตรฐานการดำเนินงาน ๑. มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส ๒. มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน ๓. ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส เช่น คิดริเริ่ม แนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส ประชุม / จัดทำกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน ๔. ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องการโปร่งใส เช่น ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ๕. แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน เช่น ประกาศ เจตนารมณ์ ลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติ

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน : บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก อย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทัวทั้ง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ
มาตรฐานการดำเนินงาน ๑. มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน ๒. มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA) "การบวณการงานให้บริการลูกค้า" ๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑) ดังนี้ - กระบวนการที่ ๑ รับชำระค่าไฟ - กระบวนการที่ ๒ แก่กระแสไฟฟ้า - กระบวนการที่ ๓ ขอใช้ไฟ - กระบวนการที่ ๔ บริการด้านมิเตอร์ - กระบวนการที่ ๕ ตอบข้อร้องเรียน - กระบวนการที่ ๖ ดับไฟล่งหน้า(แบบมีแผน) - กระบวนการที่ ๗ จัดหน่วย แจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า - กระบวนการที่ ๘ จัดหน่วย พิมพ์บิล ค่าไฟฟ้า - กระบวนการที่ ๙ โอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน - กระบวนการที่ ๑๐ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กระบวนการที่ ๑๑ บำรุงรักษา

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ : เปิดเผยข้อมูลและกระบวนการที่สำคัญของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการกิจหลักและเป็นที่สนใจของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียตามที่กฎหมายกำหนด
มาตรฐานการดำเนินงาน ๑. มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ ๒. มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก ตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ ๓. มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ ๔. มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ ๕. มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง ๖. มีการจัดทำรายงานการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ๗. มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ๘. มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา ๙. จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน

มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน : จัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
มาตรฐานการดำเนินการ ๑. จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก ๒. กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ๓. บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กพท.กำหนด ๔. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานพร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ๕. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหา การร้องเรียน

มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต : จัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตามตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต
มาตรฐานการดำเนินงาน ๑. จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปรามการทุจริตของหน่วยงาน ๒. จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ ๓. จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต ๔. สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานต่างๆจากประชาชน และนำมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการงาน ๕. สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

การตรวจประเมิน (Audit)

๑. ปลายปี ๒๕๕๘ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการการตรวจประเมินการไฟฟ้าป้อนไฟระดับเขต จำนวน ๖ คน ได้แก่ รฝ. เป็นประธาน,ผู้แทนจาก ฝบก.,ฝอก.,ฝปค.,ฝายละ ๑ คน,ผู้แทนจากชมรมผู้จัดการ ๑ คน และ อก.อก. เป็นเลขานุการ

๒. ปี ๒๕๕๙ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการการตรวจประเมินการไฟฟ้าป้อนไฟระดับภาคโดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแต่ละภาค มีผู้แทนจาก ฝวธ. (๑-๔) เป็นเลขานุการและผู้แทนจาก กกท.ฝวก. เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

๓. ปี ๒๕๕๙ ให้สำนักงานพัฒนาการบุคคล พิจารณาเพิ่มเติมให้มีการไฟฟ้าดีเด่น ด้านความโปร่งใส ภายใต้โครงการคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่นของ กฟผ.

๔. ให้ กกท.ฝวก. เป็นผู้จัดทำป้ายรับรองมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และใบประกาศเพื่อมอบให้แก่ กฟฟ.ที่ผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

๕. ให้คณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป็นหน่วยงานกลางมีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนการให้ขับเคลื่อนผลักดันการไฟฟ้าโปร่งใสให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ระยะเวลาดำเนินการ

ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙

งบประมาณ

๑. การดำเนินงานและพัฒนาให้เป็นการไฟฟ้าโปร่งใสให้ใช้งบทำการของแต่ละ กฟฟ.

ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าปรั้งใส (ส่วนภูมิภาค)

ขั้นตอน	กิจกรรมและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
๑. ขั้นตอนดำเนินการ	กำหนดหน่วยงาน/บุคคล รับผิดชอบหลัก กฟฟ./หน่วยงาน ↓ ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน ระดับเขต กฟช. ↓ ตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับเขต และระดับภาค กฟฟ./หน่วยงาน ↓ หน่วยงาน/กฟฟ. ศึกษาข้อมูล และดำเนินการตามคู่มือ กฟฟ./หน่วยงาน	คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ		
๒. ขั้นตอนการตรวจ ประเมิน	แจ้งพร้อมรับการตรวจประเมิน กฟฟ./หน่วยงาน ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน คณะกรรมการตรวจประเมิน ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน คณะกรรมการตรวจประเมิน ↓ Y (A)	บันทึกแจ้งเขตพร้อม รับการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน (กฟฟ.ที่ได้รับคะแนน การประเมินมากกว่า ร้อยละ ๘๐)	คณะกรรมการ ตรวจประเมิน คณะทำงานกำหนด มาตรฐานการไฟฟ้า	ภายใน ๑๕ วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน ๑๕ วัน หลังตรวจประเมิน

ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรงใส(ส่วนภูมิภาค)(ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรมและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
๒. ขั้นตอนการตรวจ ประเมิน (ต่อ)	<pre> graph TD A((A)) --> B[แจ้งผลการตรวจประเมิน รผก.] B --> C[ขออนุมัติ ผวก.] C --> D[คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคไปรงใส] D --> E[รับมอบใบประกาศ/จัดทำป้าย มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรงใส] E --> F[กคท. / กฟฟ.] F --> G[หน่วยงาน / กฟฟ. ทำพิธีเปิดตามความเหมาะสม] G --> H[กฟฟ.] </pre>	บันทึกแจ้งผลการบันทึก แจ้งผลการตรวจประเมิน บันทึกขออนุมัติเป็น บันทึกขออนุมัติเป็นการ ไฟฟ้าไปรงใส ใบประกาศ/ ป้ายมาตรฐาน ฯ	คณะกรรมการกำหนด มาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคไปรงใส กคท. กฟฟ.	ภายใน ๗ วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนด มาตรฐานการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรงใส

เกณฑ์มาตรฐานการประเมินผล
การไฟฟ้าปริมังคลาจารย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย ๔ มิติ ๕ ด้าน โดยแบ่งเป็น ๖๐ ตัวชี้วัดย่อย มีคะแนนรวม ๑๒๐ คะแนน ดังนี้

- มิติที่ ๑ ประกอบด้วย ๑๘ ตัวชี้วัดย่อย ๓๖ คะแนน
- มิติที่ ๒ ประกอบด้วย ๒๐ ตัวชี้วัดย่อย ๔๐ คะแนน
- มิติที่ ๓ ประกอบด้วย ๙ ตัวชี้วัดย่อย ๑๘ คะแนน
- มิติที่ ๔ ประกอบด้วย ๑๓ ตัวชี้วัดย่อย ๒๖ คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัด จะพิจารณาจากความก้าวหน้าของงานและระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ตัวชี้วัดหนึ่งประกอบด้วยระดับคะแนน ๐-๒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๐ = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่ได้มีการดำเนินการในข้อนั้นๆ
- ๑ = หมายถึงหน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร/ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา
- ๒ = หมายถึงหน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร/ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

การรับรองการเป็นไฟฟ้าโปร่งใส

หน่วยงานใดจะได้รับการรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสจะต้องได้รับผลการประเมิน ดังนี้

- ได้คะแนนการประเมินรวมในแต่ละมิติ (มิติที่ ๑ – มิติที่ ๔) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐
- ได้คะแนนประเมินรวมทั้งหมด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐

ระดับคะแนน	ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
๙๐ - ๑๒๐ คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก
๖๐ - ๘๙ คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
๓๐ - ๕๙ คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
๐ - ๒๙ คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ

แบบประเมิน
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางการปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
(เต็ม ๓๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส			
๑.๑ มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผวก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) ประกาศนโยบายของผวก. อช. ผวก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน ๒) MOU ระหว่าง อช. กับ ผวก. ผวก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น			
๑.๑ สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้กับผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้ทราบอย่างทั่วถึง สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) ประชุมชี้แจงการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส ๒) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น ๓) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ			
มาตรฐานที่ ๒ มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน			
๒.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส ๒) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส			
๒.๒ ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน			
๒.๓ คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง			
มาตรฐานที่ ๓ ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส			
๓.๑ มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ. นั้นๆ ลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้แทน ๒) รายละเอียดของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ ๑ ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆ พร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง ๓) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
๓.๒ ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) สร้างระบบตัดตอนสำหรับลูกค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้า และการสุ่มประเมินผลลูกค้า) ๒) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น ๓) นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจในระบบงานต่างๆ เช่น PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน Smile Box PEA One Touch Service เป็นต้นและควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งจัดทำสรุปรายงาน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
๓.๓ มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีผลงาน/กระบวนการทำงาน ในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม			
มาตรฐานที่ ๔ ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส			
๔.๑ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) เป็นประธานหรือมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในโอกาสต่างๆ ๒) สรุปรายงานผลการดำเนินการตามข้อ ๑) อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
๔.๒ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ: ปฏิบัติจนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนากระบวนการให้มีความโปร่งใส			
มาตรฐานที่ ๕ แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน			
๕.๑ จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน ๒) สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง			
๕.๒ จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ๒) แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๖ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๙ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน			
๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
๖.๒ จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
๖.๓ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกมารับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก			
๖.๔ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๙ ครบถ้วน ข้อมูลที่ต้องเผยแพร่ตามมาตรา ๙(๔) ได้แก่ ๑) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย ๒) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม ๓) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๔) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน ๕) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๖) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน ๗) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสภาวะน้ำท่วม ๘) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด ๙) การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและการใช้สายดิน ๑๐) คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.			
๖.๕ จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร			
๖.๖ สํารวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร			

หมายเหตุ : มิติที่ ๑ มาตรฐานที่ ๖ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม ๑๔ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน			
๑.๑ กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็ว สำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน ๑๓ กระบวนการ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน ๑. การขอใช้ไฟ ๒. การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ๓. การขอขยายเขตแรงต่ำ ๔. การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ) ๕. การขอขยายเขตเฉพาะราย(ดำเนินการเอง) ๖. การเปรียบเทียบมิเตอร์ ๗. การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด ๘. ค่าไฟฟ้าปรับปรุง(มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด) ๙. การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า(กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) ๑๐. การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ ๑๑. ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง(ในพื้นที่สาธารณะ) ๑๒. การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า ๑๓. คืนเงินค้ำประกัน(กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) ๒) ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าให้บริการ กรอบเวลา ละอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม			
๑.๒ มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) คู่มือประชาชน ๒) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement : SLA)"กระบวนการให้บริการลูกค้า" ๑๑ กระบวนการ(P๑-P๑๑)			
๑.๓ มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน			

มาตรฐานที่ ๒ มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑) เทียบกับระบบ SAP			
๒.๑ ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนการ สิ่งที่ควรดำเนินการ: ๑) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน ๒) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน ๓) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๔) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนการ			

หมายเหตุ : มิติที่ ๒ มาตรฐานที่ ๑ และ ๒ สำหรับหน่วยงาน Back Office ให้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและการตรวจติดตามคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และ SLA ของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
๒.๒ มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงาน P๑-P๑๑ ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช.(รายเดือน) สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนการงาน P๑-P๑๑ เทียบกับระบบงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP ๒) สรุปรายงานผลทุก อช. เดือนละ ๑ ครั้ง (ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน) ๓) วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนการงาน เดือนละ ๑ ครั้ง PEA One Touch Service เป็นต้นและควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งจัดทำสรุปรายงานอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด สิ่งที่จะต้องดำเนินการ : ๑) สรุปลผลการให้บริการลูกค้า กระบวนการงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAPเทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด ๒) สรุปลผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนการงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนดเช่น PEA One Touch Service เป็นต้น ๓) วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผลในแต่ละกระบวนการงาน เดือนละ ๑ ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.กำหนด			
๒.๔ มีการตรวจติดตามโดยนำระบบคุณภาพตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์มดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า.....(ถ้ามี)			

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เต็ม ๒๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์			
๑.๑ เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กพท.(www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
๑.๒ ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๑.๓ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง			
มาตรฐานที่ ๒ มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ			
๒.๑ กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง			
๒.๒ เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กพท.(www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
๒.๓ ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นอย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กพท.(www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			

มาตรฐานที่ ๓ มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ			
๓.๑ ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ต้องดำเนินการ : วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
มาตรฐานที่ ๔ มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ			
๔.๑ ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายการที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th)			
มาตรฐานที่ ๕ มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดซื้อจัดจ้าง			
๕.๑ สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน(รายไตรมาส)และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ต้องดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.๑/รายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน (สขร.)			
๕.๒ เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย ๒ ช่องทาง (วงเงิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ขึ้นไป) สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟผ.(www.pea.co.th)			
มาตรฐานที่ ๖ มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
๖.๑ จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ซื้อกับผู้เสนอราคาก็ราย(ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
๖.๒ เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมาอย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th)			
มาตรฐานที่ ๗ มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			
๗.๑ นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			

มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เดิม ๑๘ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก			
๑.๑ กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟผ.กำหนด			
๑.๒ มีช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง(นอกเหนือจาก PEA Call Center ๑๑๒๙) สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ช่องทางการสื่อสาร มากกว่า ๒ ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ๒) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆเกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น			
มาตรฐานที่ ๒ กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวมและตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง			
๒.๒ สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ ๑.๒ (มติที่ ๓ มาตรฐานที่ ๑ ข้อ ๑.๒)			
มาตรฐานที่ ๓ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ)หรือตามที่ กฟผ.กำหนด			
๓.๑ จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการการตรวจประเมิน การไฟฟ้าป้อนไฟ ตามมติที่ ๑ มาตรฐานที่ ๒ ข้อ ๒.๑			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๕ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข			
๕.๑ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร(รายไตรมาส) สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
มาตรฐานที่ ๕ วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน			
๕.๑ นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๒ ประเมินประสิทธิผลของช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๓ ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ต้องดำเนินการ: คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			

มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม ๒๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน			
๑.๑ แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC๒			
๑.๒ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
มาตรฐานที่ ๒ จัดให้มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
๒.๑ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
๒.๒ ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่ชัดเจน			
๒.๓ คณะกรรมการมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
มาตรฐานที่ ๓ จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต			
๓.๑ ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต			
๓.๒ นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดความผิดพลาด สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
มาตรฐานที่ ๔ สำนักรวบรวมข้อมูลของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน			
๔.๑ สำนักรวบรวมข้อมูลของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) สำนักรวบรวมพึงพอใจ จากคู่ค้า และลูกค้า ๒) สำนักรวบรวมพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) ๓) สำนักรวบรวมโปร่งใสจากการให้บริการและกระบวนการงานของ กฟผ.			
๔.๒ สรุปผลการการสำนักรวบรวมข้อมูลของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ ๔.๑ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๔.๓ นำผลการสำนักรวบรวมไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๔.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน			
๕.๑ ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆตามความเหมาะสม			
๕.๒ กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๓ สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใสและนำมา พัฒนางานด้านความปรงใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๕.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

มาตรฐาน “การไฟฟ้าโปร่งใส” การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง

มาตรฐานการไฟฟ้าปรงใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง

มติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส (คะแนนเต็ม ๓๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส
มาตรฐานที่ ๑ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส ๑.๑ มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าปรงใสของ ผวก. มาตรฐานการดำเนินการ ๑. มีการประกาศนโยบายจาก ผวก. อช.ผจก.ให้ผู้บริหาร พนักงานลูกจ้างรับทราบอย่างชัดเจน ๑.๑ ผ่านการแจ้งเวียนและลงนามรับทราบ ๑.๒ ปิดประกาศภายในสำนักงาน (บอร์ดประชาสัมพันธ์) ๑.๓ ผ่านกลุ่มไลน์ของ กฟอ.ฝาง ๒. มีการลงนาม MOU ๒.๑ มีการลงนาม MOU ระหว่าง ผจก.กฟอ.ฝาง กับ อช.น.๑ ๒.๒ มีการลงนาม MOU ระหว่าง ผจก.กฟอ.ฝาง กับ ผู้บริหารในสังกัด ๑.๒ สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึงควรมีน้อย ๓ ช่องทาง มาตรฐานการดำเนินการ ๑. มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการไฟฟ้าปรงใสอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ๒. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์, ไลน์กลุ่มของ กฟอ.ฝาง ๓. มีคู่มือมาตรฐานความโปร่งใสของ กฟพ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ
มาตรฐานที่ ๒ มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน ๒.๑ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าปรงใสควรมีน้อย ๒ ชุด มาตรฐานการดำเนินการ ๑. คณะกรรมการบริหาร จัดการ การไฟฟ้าปรงใสโดยมี ผจก.กฟอ.ฝาง เป็นประธาน ๒. คณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าปรงใส มี รจก.(ท)เป็นประธาน กำหนดการตรวจประเมิน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๓. คณะกรรมการจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าปรงใสภายในหน่วยงานหรือระบุหน้าที่ไว้ในกรรมการ
๒.๒ มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน (ระบุไว้ท้ายคำสั่งแล้ว)
๒.๓ คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ มาตรฐานการดำเนินการ : มีการประชุมและติดตามพร้อมรายงานผลอย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง

มาตรฐาน การไฟฟ้าไปรษณีย์
มาตรฐานที่ ๓ ส่งเสริมและมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสเช่นคิดริเริ่มแนวทาง/กิจกรรม เพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใสประชุม/จัดกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน
๓.๑ มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน มาตรฐานการดำเนินการ ๑. มีแผนงานการดำเนินการ การไฟฟ้าไปรษณีย์ในภาพรวมของ กฟพ.นั้นลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทน ๒. มีรายละเอียดของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ ๑ ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมายกรอบเวลา ผู้รับผิดชอบงบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง ๓. มีการสรุปผลของการดำเนินการติดตามแผนอย่างชัดเจนอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
๓.๒ ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน มาตรฐานการดำเนินการ : ดำเนินการอย่างน้อย ๓ เรื่อง ตั้งเป้าหมายปี ๕๙ ๑. มีการสร้างระบบตัดตอนสำหรับลูกค้า(การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้าและการสุ่มประเมินผลลูกค้า) จำนวน ๙ ประเภทรวม ๔๖ ราย ๒. มีการสร้างระบบตัดตอนสำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น ๓. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ ๑. Pea MAP ๒. การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน Smile Box ๓. PEA One Touch Service เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีการรายงานผล อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ๔. ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) ๕. ระบบตรวจสอบมาตรฐานภายใน โดยใช้ Application LINE
๓.๓ มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม มาตรฐานการดำเนินการ : มีการติดตามรายงานผลและวิเคราะห์ผลตามข้อ ๓.๒ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง หรือไตรมาสละ ๑ ครั้ง

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส

มาตรฐานที่ ๔ ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสเช่นผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม

๔.๑ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส

มาตรฐานการดำเนินการ : มี ๓ กิจกรรม

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาความดีความชอบประจำปี
๒. ผู้จัดการ เป็นประธาน/ส่วนร่วมการประชุมการไฟฟ้าโปร่งใสในโอกาสต่างๆ
๓. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินความโปร่งใสในหน่วยงาน
๔. มีเครือข่ายใสสะอาดทั้งภายในและภายนอกในการตรวจสอบและแจ้งเบาะแสต่างๆ
๕. มีผลการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ พร้อมสรุปรายงานผลเดือนละ ๑ ครั้ง

๔.๒ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส

มาตรฐานการดำเนินการ : มี ๓ กิจกรรม

๑. การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และพนักงานในเรื่องต่างๆภายในหน่วยงานของตนเอง
๒. การเชิญชวนบุคคลภายนอกเข้าร่วมเครือข่ายใสสะอาดเพื่อตรวจสอบกำหนดเป้าหมายเป็นผู้บริหารในพื้นที่อำเภอฝาง เช่น นายอำเภอ/อบต.
๓. จัดให้มีระบบการตรวจสอบความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เช่น การสอบถามคู่ค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยให้ ทผ.บป.กฟอ.ฝางเป็นผู้สุ่มสอบถาม

มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (น้ำหนัก ๑๔ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าไปรษณีย์	
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. มีการสรุปผลการให้บริการลูกค้ากระบวนงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด ๒. มีการสรุปผลการให้บริการลูกค้านอกเหนือกระบวนงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด เช่น PEA One Touch Service เป็นต้น ๓. มีการวิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผลในแต่ละขบวนการ เดือนละ ๑ ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.กำหนด	
๒.๔ มีการตรวจติดตามโดยนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement มาตรฐานการดำเนินการ : - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า.....(ถ้ามี)	

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส

มาตรฐานที่ ๑ มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน

๑.๑ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนเงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวก รวดเร็วสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน

มาตรฐานการดำเนินการ :

๑. กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน ๑๓ กระบวนการ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน

- ๑.การขอใช้ไฟ
- ๒.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์
- ๓.การขอขยายเขตแรงต่ำ
- ๔.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ)
- ๕.การขอขยายเขตเฉพาะราย(ดำเนินการเอง)
- ๖.การเปรียบเทียบมิเตอร์
- ๗.การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด
- ๘.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง(มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด)
- ๙.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย)
- ๑๐.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ
- ๑๑.ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง(ในพื้นที่สาธารณะ)
- ๑๒.การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า
- ๑๓.คืนเงินค้ำประกัน(กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า)

๒. มีการติดป้ายแสดงหลักเกณฑ์อัตราค่าให้บริการ กรอบเวลาและอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม

๑.๒ มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอนเงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน

มาตรฐานการดำเนินการ :

๑. มีคู่มือมาตรฐานบริการประชาชน
๒. มีคู่มือทำข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement :SLA)"กระบวนการให้บริการลูกค้า"
๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑)
๓. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
๔. คู่มือและมาตรฐานต่างๆตามข้อกำหนดในศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา ๙(๔)

๑.๓ มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

มาตรฐานที่ ๒ มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA))"กระบวนการให้บริการลูกค้า" ๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑) เทียบกับระบบ SAP

๒.๑ มีการประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA,คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ,ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนการ

มาตรฐานการดำเนินการ :

๑. มีการประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน
๓. มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๔. มีลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนการ

๒.๒ มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการ P๑-P๑๑ ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช.(รายเดือน)

มาตรฐานการดำเนินการ :

๑. มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลกระบวนการ P๑-P๑๑ เทียบกับกระบวนการ P๑-P๑๑ ในระบบ SAP
๒. สรุปรายงานผลทุก อช.ก.๒เดือนละ ๑ ครั้ง (ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน)
๓. มีการวิเคราะห์/ประเมินผลในแต่ละกระบวนการ เดือนละ ๑ ครั้ง

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (หน้า ๒๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าไปรษณีย์
มาตรฐานที่ ๑ มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์
๑.๑ มีการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย ๒๓ ช่องทาง ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ มาตรฐานการดำเนินการ: ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓. เว็บไซต์ www.oic.go.th/infocenter๗/๗๘๘ ๔. อื่นๆ
๑.๒ มีการประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง มาตรฐานการดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้าเช่นแบบสอบถามหรือประเมินผ่านเว็บไซต์หรือประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ทุกรายไตรมาส ๑ ครั้ง
๑.๓ มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
มาตรฐานที่ ๒ มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ
๒.๑ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการที่ชัดเจน มาตรฐานการดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อจัดจ้างหาพัสดุทุกครั้ง
๒.๓ มีการประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการโดย/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓. เว็บไซต์ www.oic.go.th/infocenter๗/๗๘๘ ๔. อื่นๆ
มาตรฐานที่ ๓ มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ
๓.๑ มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ มาตรฐานการดำเนินการ : วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง เว็บไซต์ กฟผ.
มาตรฐานที่ ๔ มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ
๔.๑ มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง ๒. เว็บไซต์ กฟผ. ๓. ติดประกาศ

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงไ
มาตรฐานที่ ๕ มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมพร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดซื้อจัดจ้าง
๕.๑ มีสรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน(ร่างไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน มาตรฐานการดำเนินการ : ตามแบบฟอร์ม สสร. ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลางและเว็บไซต์ กฟภ.
๕.๒ มีการเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย ๒ ช่องทาง (วงเงิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาทขึ้นไป) มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง ๒. เว็บไซต์ กฟภ. ๓. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร
มาตรฐานที่ ๖ มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมาในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง
๖.๑ มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - จำนวนงบประมาณ - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย(ไม่ต้องระบุชื่อ)
๖.๒ มีการเผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมาอย่างน้อย ๒ ช่องทาง(เว็บไซต์ กฟภ.และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง)
มาตรฐานที่ ๗ มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา
๗.๑ มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา

มิตีที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (น้ำหนัก ๑๔ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าไปรษณีย์	
มาตรฐานที่ ๑ จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก	
๑.๑ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนโดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีคู่มือขั้นตอนกรอบเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่ กฟผ.กำหนด	
๑.๒ มีความหลากหลายของช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้ อย่างสะดวกอย่างน้อย ๒ ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center ๑๑๒๙)	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
๑.มีช่องทางการสื่อสาร มากกว่า ๒ ช่องทาง เช่นศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	
๒.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่างๆเกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น	
มาตรฐานที่ ๒ กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	
๒.๑ มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบสำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวมและตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง	
๒.๒ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีกักกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบสำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	
มาตรฐานการดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับข้อ ๑.๒ (มิตีที่ ๓ มาตรฐานที่ ๑ ข้อ ๑.๒)	
มาตรฐานที่ ๓ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ)หรือตามที่ กฟผ.กำหนด	
๓.๑ จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด	
มาตรฐานการดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการการประเมินผลและจัดการข้อร้องเรียนหรือใช้คณะกรรมการตรวจสอบประเมินการไฟฟ้าไปรษณีย์ตามมิตีที่ ๑ มาตรฐานที่ ๒ ข้อ ๒.๑	
มาตรฐานที่ ๔ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	
๔.๑ มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหาร(รายไตรมาส)	
มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสรุปรายงานผลพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	
มาตรฐานการดำเนินการ : ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทาง กฟผ./ผ่านเครือข่ายสื่อสารสาธารณะและช่องทางอื่นๆให้มีการสอบถามและสรุปผล	

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส

มาตรฐานที่ ๕ วิเคราะห์ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

๕.๑ มีการนำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน

มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนวิเคราะห์ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๕.๒ มีการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียนไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๕.๓ มีการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไตรมาสละ ๑ ครั้ง

มติที่ ๓ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต(น้ำหนัก ๒๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงโส	
มาตรฐานที่ ๑ จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
๑.๑ มีแผนการปฏิบัติกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมกลยุทธ์ OC๒	
๑.๒ มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง	
มาตรฐานที่ ๒ จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ	
๒.๑ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ	
๒.๒ มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน	
๒.๓ คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีการประชุมและติดตามรายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง	
มาตรฐานที่ ๓ จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงทุจริต	
๓.๑ มีระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต	
๓.๒ มีการนำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดความผิดพลาด	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีวิเคราะห์และปรับปรุงรายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง	
มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงโส	
มาตรฐานที่ ๔ สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน	
๔.๑ มีการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆจากประชาชน	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
๑. สำรวจความพึงพอใจจากคู่ค้า (อย่างน้อย ๘ ประเภทตามระบบตัดตอน)	
๒. สำรวจความพึงพอใจจากลูกค้า(ลูกค้า ๓ ประเภทหลัก มิเตอร์,ขยายเขตแรงต่ำ,หม้อแปลงเฉพาะราย)	
๓. สำรวจความพึงพอใจจาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม)	
๔. สำรวจความพึงพอใจจาก Smile Box(ประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์)	
๕. สำรวจความพึงพอใจจากกระบวนการงานแก้ไฟ P๒	
๖. สำรวจความพึงพอใจ จากไปรษณียตอบรับ (เฉพาะภาค ๓)	
หมายเหตุ : ๑. จำนวนในการสุ่มข้อ ๑,๒,๕ จำนวน ๒๕ ข้อต่อไตรมาส	
๒. ระดับการประเมินผลคะแนนเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า ๔.๒๕ คะแนน	
๔.๒ มีการสรุปผลการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีการสรุปและวิเคราะห์ผลตามข้อ ๔.๑ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	

๔.๓ มีการนำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป มาตรฐานการดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๔.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม
มาตรฐานที่ ๕ สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงไธทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
๕.๑ มีการประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงไธ มาตรฐานการดำเนินการ : มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆตามความเหมาะสม
๕.๒ มีกิจกรรม/การประชุมอาสาสมัครเครือข่ายการไฟฟ้าปรงไธอย่างสม่ำเสมอ มาตรฐานการดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๕.๓ มีการสรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงไธและนำมาพัฒนางานด้านความปรงไธของหน่วยงาน มาตรฐานการดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๕.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม

ภาคผนวก



นโยบายการบริหารและพัฒนา กฟภ.

มุ่งมั่นสู่ความเป็นองค์กรทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาล

มีขีดสมรรถนะสูง สร้างความสุขให้แก่พนักงาน และลูกค้าอย่างยั่งยืน

The Electric Utility of the Future

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

นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว

ผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คนที่ 13

4S - 12 Strategies

Strengthening เสริมสร้างความมั่นคง

Capability Building สร้าง ทน. ให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีคุณภาพ ผ่าน มาตรฐานอาชีพ และมุ่งเน้นในการพัฒนา

สร้างคุณภาพชีวิต ที่ส่งเสริมขวัญกำลังใจที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) ปรับปรุงระบบการทำงาน การประเมินผล การให้รางวัล อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส สร้างระบบการบริหารจัดการพนักงานและพัฒนาเสริม วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากร

- 1. **Strong Grid** มุ่งเน้นการเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบไฟฟ้าสำหรับเมืองใหญ่และอุตสาหกรรม รวมถึงพื้นที่สำคัญ พื้นที่เศรษฐกิจและพื้นที่เกษตรศาสตร์ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมั่นคงและปลอดภัย ในทุกตัวภูมิภาค เพื่อพัฒนา กฟภ. ให้เป็น "Super PEA"

- 2. **Renewable Energy and Energy Efficiency Partnership (REEF) ส่งเสริม สนับสนุน และบูรณาการด้านพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน** อำนวยความสะดวกด้าน Smart Grid รองรับการใช้ไฟฟ้าที่สะอาดมากขึ้น ส่งเสริม และสนับสนุนการจ้าง Zoning โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ไม่มีการจัดการ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency) พัฒนาคุณภาพของบุคลากร ด้านการอนุรักษ์และการใช้ไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

Standardizing สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ

PEA Standard มีมาตรฐานด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้รับการยอมรับในระดับ ภูมิภาค

ปรับปรุงพัฒนาการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. (PEA Standard) ไม่อาจรับ เทคโนโลยีใหม่ได้ไม่ทันความเร็วหรือได้ประสิทธิภาพ ต่ำกว่าขององค์กร และคุณภาพ ของระบบไฟฟ้า รวมถึงมีแผนพัฒนา PEA Standard ให้เป็นที่ยอมรับใน การให้ค่าสัมประสิทธิ์กลุ่มแม่ข่าย (Lower Medium Subregion: LMS) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบภายในประเทศและการค้าระหว่างประเทศ

- 3. **Safety Excellence มุ่งสู่ Safety Performance ที่เป็นเลิศ** สร้าง Safety Management System ให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติ PEA Safety Culture ยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร และลูกค้า จัดตั้งกลุ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยระดับ บุคคลและหน่วยงาน จัดฝึกอบรมและนำร่องของสาขาวิชาด้านความปลอดภัย อย่างต่อเนื่อง

Operational Excellence มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการ ผ่านมาตรฐานต่อเนื่อง

ปรับปรุงกระบวนการให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนความยุ่งยากและระยะเวลา ส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม พัฒนาระบบงาน Front Office และ Back Office บริหารจัดการแผนกลยุทธ์ระบบบริหารคุณภาพสู่สากล

Smart มุ่งสู่ความทันสมัย

- 1. **Service Excellence** มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร

มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน ไม่ล่าช้า โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และ ให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคงปลอดภัย และมี คุณภาพพัฒนาและปรับปรุงงานไฟฟ้าให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

- 2. **Grid Modernization** พัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัยเป็น **Smart Grid** มุ่งเน้นพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบ ICT รองรับโครงการ Smart Grid ที่ทันสมัย ส่ง เสริมการโยกย้ายฐาน IEC 61850 สำหรับการทำงานร่วมกันได้ (Interoperability) ของ อุปกรณ์ต่างๆ ในงานไฟฟ้าและระบบงานวิจัยและพัฒนาบุคลากรด้าน Smart Grid เร่งรัด โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัฒนา จังหวัดชลบุรี

- 3. **Smart Organization** พัฒนาระบบงานบุคคลเป็นระบบเชิงบริหารการดำเนินงานขององค์กร ที่สามารถรองรับการเติบโต (Next Generation Network : NGN) สนับสนุนการ ใช้ระบบ Cloud ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย ส่งเสริมการใช้ระบบ ICT อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ สนับสนุนงาน ICT ของภาคธุรกิจความมั่นคงและสาธารณะ พัฒนาศักยภาพด้านความรู้และเทคโนโลยี Digital Economy

Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน

- 1. **Excellence in Governance** มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล, พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล, ดำเนินงานด้วยความ โปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันที่เพิ่มมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณให้ชาว กฟภ. ดำเนินการไฟฟ้าไปอย่างโปร่งใสและยึดถือไปกับการไฟฟ้าต่างๆ พัฒนาศักยภาพด้าน Soft Skill & Hard Skill ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

- 2. **Towards Sustainable CSR** เติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชนสังคมสิ่งแวดล้อมและ ภาครัฐของประเทศไทยภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

บูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภารกิจของธุรกิจภาคไฟฟ้า เพื่อ สร้างความมั่นคงและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ได้ภายใต้จิตสำนึกที่ดีของพนักงาน และของการทำงานที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อสังคม กฟภ. ดำเนินการด้าน CSR อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยยึดถือปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นหลัก และให้ความสำคัญกับสังคม (Creating Shared Value: CSV) ระหว่างองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กับ ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างความเท่าเทียมและสังคมโดยเร่งรัดขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ กับทุกครัวเรือน ลดความเหลื่อมล้ำในการใช้พลังงานทดแทนเพื่อการพัฒนาและ ความปลอดภัย

- 3. **Enhancing Human Capital** ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนางานองค์กร อย่างยั่งยืน

สร้างกลไกพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายใต้แนวคิดปฎิบัติงานสู่จุดประสงค์ พัฒนาทักษะ หน้าที่งานและการทำงานอย่างมืออาชีพ จัดตั้งระบบคลังสมอง (Think Tank) ที่เข้มแข็งคือ สถาบันวิชาการ กฟภ. (PEA Academy) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและขยายผลการ ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมกระบวนการ KM ด้วยการปฏิบัติงานประจำวัน สร้างการ เชื่อมโยง หัวใจความ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายต่อต้านการทุจริต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพและรักษาวัฒนธรรมขององค์กร “บริการดี มีคุณธรรม”

ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

๒. ให้มีการป้องกันปรามการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน

๓. ต้องไม่ยินยอมหรือยอมรับการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต

๔. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย

๕. กำหนดให้มีช่องทางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบเหตุการณ์การทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน

๖. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับในการป้องกันปรามการทุจริต ปฏิบัติงานอย่างมีค่านิยมคุณธรรม และรณรงค์ให้ยึดถือปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

๗. ส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงานหรือหน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

(นายสมพร ใช้บางยาง)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พลเอก

(วิโรจน์ บัวจัญญ)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม

3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

4. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2558

(นายเสริมสกุล ค้ายแก้ว)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

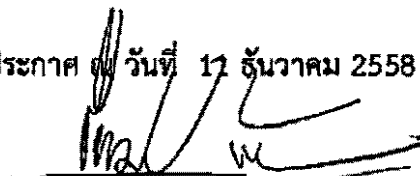
ประกาศ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญเรื่องการค้ากับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

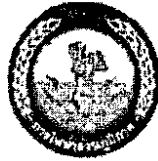
ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อความเป็นมาตรฐานและ แนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงาน พึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ทางการเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการค้ากับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายใน เพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 17 ธันวาคม 2558


(นายธีรพงษ์ บุรีรักษ์)

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง
เรื่อง นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส และตรวจสอบได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง ดำเนินงานโดยมุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและ พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร และ ตรวจสอบได้ จึงให้แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารและ พนักงาน ยึดถือและปฏิบัติ ดังนี้

๑. ต้องบริการอย่างเป็นธรรมตามมาตรฐานการให้บริการ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
๒. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เชื่อถือได้ ให้ความร่วมมือประชาชนในการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร
๓. ตอบสนองผู้ร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ
๔. ผู้บริหารและ พนักงาน ต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต้องต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

(นายจำเริญ พุทธอารีย์)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง

แผนการดำเนินงานไฟฟ้าโปร่งใส กพอ.ผาง

ที่	รายละเอียดการดำเนินการ	เดือน						
		ธ.ค.๕๘	ม.ค.๕๙	ก.พ.๕๙	มี.ค.๕๙	เม.ย.๕๙	พ.ค.๕๙	มิ.ย.๕๙
๑	ประกาศนโยบาย ผจก.ผาง	๑๕						
๒	ประกาศเจตนารมณ์	๒๘						
๓	แต่งตั้งคณะกรรมการ	๒๑						
๔	ชักชวน จูงใจ ผู้บริหาร พนักงานและ ลูกจ้าง							
๕	สร้างระบบติดต่อ							
๖	ตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร							
๗	แจ้งนโยบายให้ ผู้ร่วมค้า ผู้มีส่วนได้เสีย							
๘	เปิดช่องทางรับเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ							
๙	พิธีเปิดการไฟฟ้าโปร่งใส						๒๖	
๑๐	ประเมินผลลัพธ์							



แบบแสดงความประสงค์

ร่วมเป็นเครือข่ายหน่วยงานโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง

1. ชื่อ - นามสกุล นาย/นาง/นางสาว :
2. เลขที่บัตรประชาชน :
3. วัน เดือน ปีเกิด : อายุ : ปี
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
5. ที่อยู่สามารถติดต่อได้ :
.....
6. หมายเลขโทรศัพท์ ที่ทำงาน : ที่บ้าน :
โทรศัพท์เคลื่อนที่ : E-mail :
7. ท่านประสงค์จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายหน่วยงานโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝางหรือไม่
☐ ประสงค์เข้าร่วม ☐ ไม่ประสงค์เข้าร่วม

ลงชื่อ.....

วันที่ เดือน พ.ศ.



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า)

ไตรมาส / เดือน /

เลขที่
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

สัมภาษณ์ทาง ☐ โทรศัพท์ ☐ กรอกแบบสอบถาม ☐ อื่นๆ

สวัสดิ์ศรี/ค่ะ ผม/ดิฉัน (ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์) จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครับ/ค่ะ ด้วย
ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำการสอบถามเกี่ยวกับความโปร่งใสของ PEA เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการงาน เพื่อให้
สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑. ชื่อลูกค้า / บริษัท / กิจกรรม

เบอร์โทรศัพท์ วันที่สัมภาษณ์/สอบถาม

๒. ประเภทของหน่วยงานท่านกับการร่วมงานกับ PEA

☐ ผู้รับจ้างงานด้านมิเตอร์

☐ ผู้ซื้อขายพัสดุ

☐ ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง

☐ ผู้รับจ้างจดหน่วย

☐ ผู้รับจ้างจดจ่ายไฟ

☐ บิมน้ำมัน

☐ ผู้ช่วยมรด

☐ ผู้รับจ้างตัดต้นไม้

☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ถาม ๓. ตามที่ท่านตกลงทำธุรกรรมร่วมกับ PEA PEA จึงขอเรียนสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ แจ้งชื่อและตำแหน่งของท่านด้วย
ครับ/ค่ะ

๓.๑ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

☐ เจ้าของกิจการ

☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน (ตำแหน่ง.....)

ถาม ๔. ขอทราบข้อมูลความพึงพอใจด้านความโปร่งใสของ PEA

๔.๑ ท่านรับทราบข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของ กฟภ. ผ่านช่องทางใด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง					
๒. ความโปร่งใสของการตรวจรับ การจ้าง					
๓. ความโปร่งใสในการเบิกจ่ายเงิน					
๔. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน					
๕. ความสะดวกของช่องทางร้องเรียนต่างๆ					
๖. ความพึงพอใจโดยรวม					

ถาม ๕. ท่านไม่ได้รับเป็นธรรมในการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือ การเรียกร้องผลประโยชน์หรือไม่

☐ ได้รับความเป็นธรรม/ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์

☐ ไม่ได้รับเป็นธรรม/เรียกร้องผลประโยชน์ โปรดระบุ.....

ถาม ๖. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาให้สัมภาษณ์ ครับ/ค่ะ **



แบบสอบถามติดตามข้อมูลของลูกค้าหลังจากได้รับบริการของ PEA (ลูกค้า) ไตรมาส / เดือน /

เลขที่
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

สัมภาษณ์ทาง ☐ โทรศัพท์ ☐ กรอกแบบสอบถาม ☐ อื่นๆ

สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน (ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์) จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครับ/ค่ะ ด้วยทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำการสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

๓. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

๓.๑ ชื่อลูกค้า / บริษัท / กิจการ

เบอร์โทรศัพท์.....วันที่สัมภาษณ์/สอบถาม

๓.๒ กลุ่มลูกค้า ☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ อาคารพาณิชย์ ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

๓.๓ ประเภทบริการ ☐ ขอใช้ไฟฟ้า ☐ ขอขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งมิเตอร์ ☐ ขอขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย

☐ บริการอื่น ๆ โปรดระบุ

ถาม ๒. ตามที่ลูกค้าของท่านได้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า หรือขยายเขตไฟฟ้า กับ กฟภ. แล้ว กฟภ. จึงขอเรียนสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์แจ้งชื่อและตำแหน่งของท่านด้วย ครับ/ค่ะ

๒.๑ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

☐ เจ้าของบ้าน / กิจการ ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน (ตำแหน่ง.....)

ถาม ๓. ขอทราบระยะเวลาดำเนินการของ PEA

๓.๑ ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟวัน

๓.๒ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้าภายในพื้นที่ของลูกค้า

☐ กฟภ.ดำเนินการ ☐ ลูกค้าดำเนินการเอง เนื่องจาก

๓.๓ มาติดต่อขอใช้บริการที่ PEA.....วัน

ถาม ๔. ขอทราบข้อมูลความพึงพอใจในการบริการของ กฟภ.

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
๒. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน					
๓. มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ					
๔. ช่องทางให้บริการหลากหลาย / สะดวกในการติดต่อ					
๕. ความสะดวกของช่องทางร้องเรียนต่างๆ					
๖. ความพึงพอใจโดยรวม					

ถาม ๕. ท่านไม่ได้รับเป็นธรรมในการให้บริการ หรือ การเรียกร้องผลประโยชน์หรือไม่

☐ ได้รับความเป็นธรรม/ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์

☐ ไม่ได้รับเป็นธรรม/เรียกร้องผลประโยชน์ โปรดระบุ.....

ถาม ๖. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาให้สัมภาษณ์ ครับ/ค่ะ **

นำส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ที่ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ

หน้า ๕๔

ส่งครั้งที่ / ๕๔

เรียน นายไปรษณีย์โทรเลข อ. ผาง

ขอ นำส่ง () ไปรษณีย์ภัณฑ์ () พัสดุไปรษณีย์ () ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอผาง ซึ่งได้รับอนุญาตให้
ฝากส่งได้ตามใบอนุญาต เลขที่ ๒๔/๒๕๕๕ ดังนี้

ลำดับ	นามผู้รับ	ที่อยู่	รหัสไปรษณีย์ ปลายทาง	ประเภท สิ่งของ	เลข หมาย	น้ำหนัก (กรัม)	ค่าบริการ		หมายเหตุ
							บาท	สต	
๑	นายพิรุณ เดชะคง	๑๙๗/๓ ม.๒ ต.โป่งน้ำร้อน อ.ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8275 9 TH		19	AR	
๒	นายแดง ณ เชียงใหม่	๕๐ ม.๒ ต.เวียง อ.ผาง จ. เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8276 2 TH		19	AR	
๓	นายวิวัฒน์ กุดแก้ว	๓๒๔ ม.๓ ต.หนองบัว อ. ไชยปราการ จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๒๐	๕๐๓๒๐		RJ 8169 8277 6 TH		19	AR	
๔	นายไพฑูรย์ สีดา	๓๓๖ ม.๓๕ ต.สันทราย อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8278 0 TH		19	AR	
๕	นายสันติ พรหมเสน	๔๓๔ ม.๓ ต.แม่ฟ้า อ.ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8279 3 TH		19	AR	
๖	บริษัท ฟ้าเปิด จำกัด ไม่รับส่ง	๒๖๗/๒๓ ม.๔ ต.รอบเวียง อ.เมืองเชียงราย จ. เชียงราย ๕๗๐๐๐	๕๗๐๐๐		RO 8169 8280 2 TH		19	AR	
๗	กิตติทวีทรัพย์	๓๒๗ ม.๗ ต.สันทราย อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8281 6 TH		19	AR	
๘	หจก.ผางนครพิงค์ ศรีวิบูลย์	๕๒๓/๓ ม.๕ ต.เวียง อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8282 0 TH		19	AR	
๙	หจก.บ้านห้วยบริการ	๑๙๙ ม.๒ ต.เชียงใหม่-ผาง ต.ปงคำ อ.ไชยปราการ จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๒๐	๕๐๓๒๐		RJ 8169 8283 3 TH		19	AR	
๑๐	บริษัท อ่างขางยานยนต์	๓๒๐/๓ ม.๑ ต.แม่ฟ้า อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๒๐	๕๐๓๒๐		RJ 8169 8284 7 TH		19	AR	
๑๑	บริษัท นวพลยานยนต์	๑๓๐ ม.๑๕ ต.สันทราย อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8285 5 TH		19	AR	
๑๒	บริษัท ธารา จำกัด	๑๓๕ ม.๑๔ ต.สันทราย อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8286 4 TH		19	AR	
๑๓	อยู่ข้างชัยยนต์	๓๔๖/๗ ม.๔ ต.เวียง อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8287 8 TH		19	AR	
๑๔	นายปรีชา จันชัย	๑๐๕ ม.๓ ต.โป่งน้ำร้อน อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8288 1 TH		19	AR	
๑๕	นายคนอง กันธา	๗๑ ม.๒ ต.โป่งน้ำร้อน อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8289 5 TH		19	AR	
๑๖	บริษัท พาวเวอร์เทคโนโลยี ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด	๓๐๙/๓๔๓ ซอยลาดพร้าว ๑๘ ถ.ลาดพร้าว แขวงจอม พล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐	๑๐๙๐๐		RJ 8169 8290 4 TH		19	AR	
๑๗	บริษัท สยามราชธานี จำกัด	๒๔๙/๔ ม.๑๐ ถ.รราง สายเก่า ค.สำโรง อ.พระ ประแดง จ.สมุทรปราการ ๑๐๑๑๐	๑๐๑๑๐		RJ 8169 8291 8 TH RJ 8169 8291 4 TH		19	AR	
๑๘	๓. บริษัท ศุภลักษณ์ การ ไฟฟ้า	๑๐๕ ม.๖ ต.สันทราย อ. ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8292 1 TH		19	AR	
๑๙	๔. หจก.จินตนาพร	๓๒๒ ม.๒๐ ต.เวียง อ.ผาง จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๑๐	๕๐๑๑๐		RJ 8169 8293 5 TH		19	AR	



ป.133 ก.

ใบตอบรับในประกาศ

โปรดชำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐
หน้าข้อความที่ต้องการ☐ รับรอง ☐ ลงทะเบียน
☐ ชนาธิติ ☐ รับประกัน
☐ พิสด์ไปรษณีย์ ☐ Logispost

ศีกเลขหมาย R ป.177

กรุณากรอกชื่อที่อยู่ของผู้ฝากส่งในช่อง
ด้านหน้า รวมทั้งกรอกชื่อที่อยู่ของผู้รับ
และอื่นๆ ในช่องด้านหลัง

ชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่ง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง

๓๔๓ หมู่ ๔ ต.เวียง อ.ฝาง

จ.เชียงใหม่

(แผนการบริหารงานทั่วไป)

๕ ๐ ๑ ๑ ๐

ชื่อและที่อยู่ของผู้รับ

ชื่อ ผู้บริหาร บ.ฝาง 10871 อ.ลพบุรี จ.ลพบุรี
ที่อยู่ 39/6 ม.4 ต.ลพบุรี อ.ลพบุรี จ.ลพบุรี
จ.ลพบุรี

รหัสไปรษณีย์ 74110

ฝากส่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์

วันที่ เดือน พ.ศ.

คำตอบรับของผู้รับ

ได้รับสิ่งของตามที่แจ้งไว้ข้างต้นเรียบร้อยแล้ว

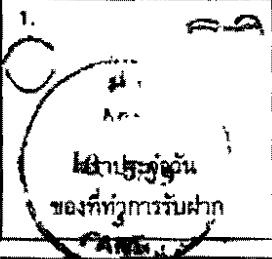
เมื่อวันที่ 16 เดือน 5 พ.ศ. 59

ลงชื่อผู้รับหรือผู้รับแทน

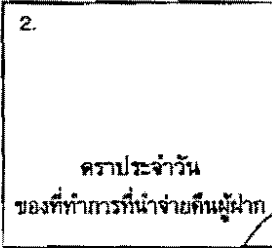
ผู้รับแทนชื่อ

เกี่ยวข้องกับผู้รับโดยเป็น

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้นำจ่าย



ช่องนี้สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขที่ของสิ่งของ
ที่ขอใบตอบรับตราประจำวัน
ของที่ทำกรที่นำจ่ายคืนผู้ฝาก



P2-SA-01 แบบสอบถามสำหรับการสำรวจความพึงพอใจ

PEA No.....ชื่อ-สกุลผู้ใช้ไฟฟ้า.....วันที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ...../...../.....

ที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า.....

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามสำหรับความพึงพอใจ แล้วพิจารณาตามความเป็นจริงที่ทำให้ ท่านพึงพอใจให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความสำคัญ						ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่สำคัญ (0คะแนน)	น้อยมาก (1คะแนน)	น้อย (2คะแนน)	ปานกลาง (3คะแนน)	มาก (4คะแนน)	มากที่สุด (5คะแนน)	ไม่พึงพอใจ (0คะแนน)	ต่ำมาก (1คะแนน)	ต่ำ (2คะแนน)	ปานกลาง (3คะแนน)	สูง (4คะแนน)	สูงที่สุด (5คะแนน)
ความสะดวกในการแจ้ง/ สอบถาม ข้อมูลปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้อง												
ความรู้ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ(E/O) ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง												
ความรู้ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้อง												
คุณค่าโดยรวมในการแก้ปัญหา ไฟฟ้าขัดข้อง ที่ได้รับเมื่อ เปรียบเทียบกับเวลารอคอย												

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

.....

.....

.....



เอกสาร 2
ลำดับที่

ใบคำร้องขอคืนคว่ำข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ชื่อ.....นามสกุล.....อาชีพ.....
ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอคืนคว่ำข้อมูล (ระบุชื่อเรื่อง/หน่วยงาน)

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

วัตถุประสงค์ของการคืนคว่ำข้อมูล.....

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

ลงชื่อ.....(ผู้ขอ)
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

ความเห็นหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

เรียน.....
เนื่องจากเอกสารสิ่งพิมพ์หรือข้อมูลข่าวสาร
ดังกล่าว ไม่ได้จัดเก็บไว้ที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

- [] อนุญาตตรวจค้น
[] ไม่อนุญาตเพราะ.....
[] อนุญาตให้ถ่ายเอกสาร

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....
ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....
ตำแหน่ง.....

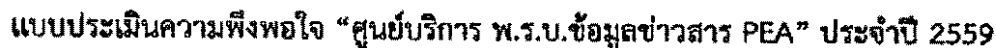
ส่วนของผู้ที่

ผู้ร้องขอ

เรื่อง.....
ชื่อ.....
สกุล.....
โทร.....

เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับทาง

- ☐ ไปรษณีย์ ☐ E-mail
☐ โทรศัพท์



1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () ต่ำกว่า 25 ปี () 25-34 ปี
() 35 - 44 ปี () 45-54 ปี
() 55 - 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

3.อาชีพ () นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () เจ้าของกิจการ.....
() พ่อบ้าน/ แม่บ้าน () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,001 - 25,000 บาท
() 25,001 - 35,000 บาท () 35,001 - 45,000 บาท
() 45,001 - 55,000 บาท () 55,001 - 75,000 บาท

1. ศูนย์บริการ พ.ร.บ.ฯ ที่ท่านเคยใช้บริการ
() ส่วนกลาง () ภูมิภาค

2. ท่านพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการ พ.ร.บ.ฯ ข้อมูลข่าวสาร
() มากที่สุด () มาก () ปานกลาง () น้อย () น้อยที่สุด

4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041