



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา

PEA CHACHOENGSAO

การไฟฟ้าปริมังไส

คู่มือมาตรฐานความปริมังไส

ปริมังไส บริการดี
มีคุณธรรม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา



ต่อต้านทุจริต คอรัปชัน

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	1
ขอบเขตการดำเนินงาน	2
นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.	3
นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	3
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	4
วิธีการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	8
แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	9
แผนการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” ปี 2559	20
แผนการดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา	21
มาตรฐานการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา	23
ภาคผนวก	36

การไฟฟ้าโปร่งใส

ความเป็นมา

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

ในปี ๒๕๕๘ ผู้ว่าการกฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้กฟภ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกฟภ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

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

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงาน ร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

๒. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั่วถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลง มาตรฐานการให้บริการ

๓. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

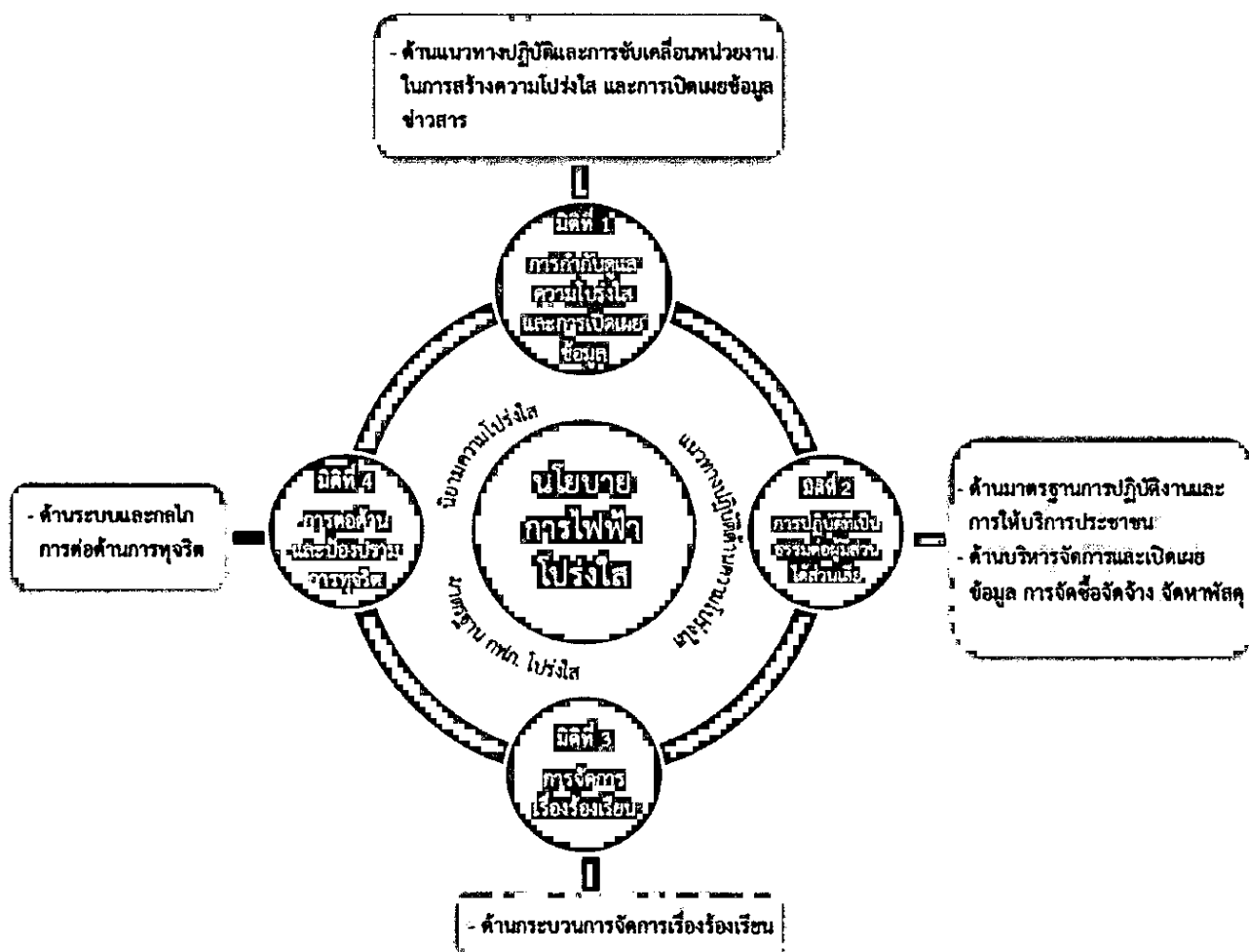
๔. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

๕. เพื่อให้ กฟภ. พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.

กฟภ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น ๔ มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.

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

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟผ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

๑. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

๒. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก 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

- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ

มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

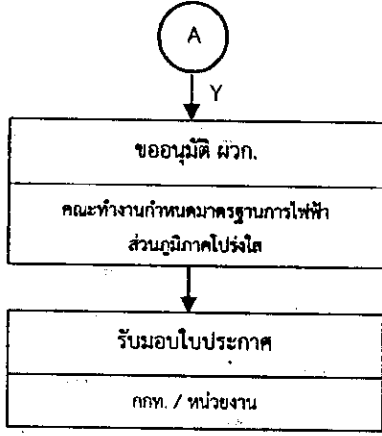
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

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

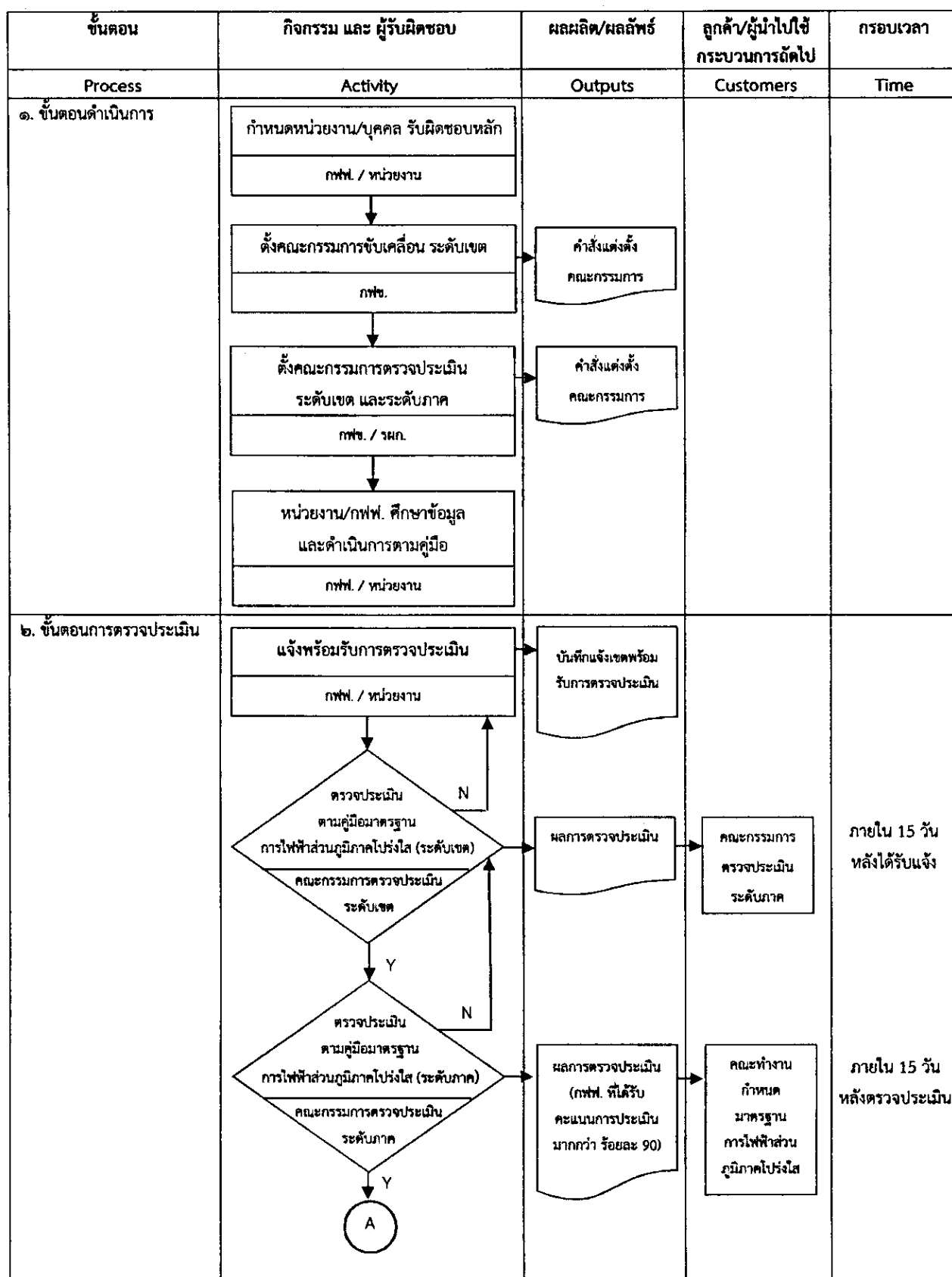
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
๑. ขั้นตอนดำเนินการ		คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ		
๒. ขั้นตอนการตรวจประเมิน		บันทึกแจ้งสายงาน พร้อม รับการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน (หน่วยงานที่ได้รับ คะแนนการประเมิน มากกว่า ร้อยละ 90)	คณะกรรมการ ตรวจประเมิน ส่วนกลาง คณะทำงาน กำหนด มาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปร่งใส	ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ (สำนักงานใหญ่) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
๒. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)	 <pre> graph TD A((A)) --> Y[Y] subgraph Y [] Y1[ขออนุมัติ ผวท.] Y2[คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์] end Y --> Z[] subgraph Z [] Z1[รับมอบใบประกาศ] Z2[กกท. / หน่วยงาน] end </pre>	บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าไปรษณีย์ ใบประกาศ	กกท.. หน่วยงาน	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนดมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรษณีย์

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)



ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรังโส (ส่วนภูมิภาค) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนกรัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
๒. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)	<pre> graph TD A((A)) --> Y[Y] Y --> B[ขออนุมัติ ผวก. คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคไปรังโส] B --> C[รับมอบใบประกาศ / จัดทำป้าย มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรังโส กทท. / กฟฟ.] C --> D[หน่วยงาน / กฟฟ. ทำพิธีเปิดตามความเหมาะสม กฟฟ.] </pre>	บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าไปรังโส ใบประกาศ / ป้ายมาตรฐาน	กทท. กฟฟ.	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนดมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรังโส

วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโกล

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโกล 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 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๐ = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่มีดำเนินการในข้อนี้

๑ = หมายถึงหน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร / ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา

๒ = หมายถึงหน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร / ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

การรับรองเป็นการไฟฟ้าปริมังโกล

หน่วยงานใดจะได้รับการรับรองเป็นการไฟฟ้าปริมังโกล ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโกล จะต้องได้รับผลการประเมิน 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

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
(เต็ม ๓๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส			
๑.๑ มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผวก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) ประกาศนโยบายของ ผวก. อช. ผวก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน ๒) MOU ระหว่าง อช. กับ ผวก. ผวก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น			
๑.๒ สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) ประชุมชี้แจง การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส ๒) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น ๓) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ			
มาตรฐานที่ ๒ มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน			
๒.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส ๒) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส			
๒.๒ ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน			
๒.๓ คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๓ ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส			
๓.๑ มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน ๒) รายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ ๑ ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง ๓) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
๓.๒ ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้า และการสุ่มประเมินผลลูกค้า) ๒) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น ๓) นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ เช่น PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน Smile Box PEA One Touch Service เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้ 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 : ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีความโปร่งใส			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
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			
มาตรฐานที่ ๖ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๘ ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน			
๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
๖.๒ จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
๖.๓ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกได้รับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก			
๖.๔ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๘ ครอบคลุม ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ตามมาตรา ๙(๔) ได้แก่ 1) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย 2) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม 3) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม 4) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน 5) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม 6) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน 7) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสถานะน้ำท่วม 8) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด 9) การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและการใช้สายดิน 10) 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. ข้อมูลข่าวสาร ใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม ๑๔ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน			
๑.๑ กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวก รวดเร็วสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน 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.ขอแก้ไฟเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) ๑๒.การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า ๑๓.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) ๒) ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าบริการ ระยะเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม			
๑.๒ มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) คู่มือประชาชน ๒) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑)			
๑.๓ มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ 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 ขั้นตอน และการตรวจติดตามตามคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และ SLA ของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	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			
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด สิ่งที่ต้องดำเนินการ : ๑) สรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนการงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด ๒) สรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนการงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. กำหนดเช่น <i>PEA One Touch Service</i> เป็นต้น ๓) วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนการงาน เดือนละ ๑ ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.กำหนด			
๒.๔ มีการตรวจติดตามโดยนําระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี)			

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เต็ม ๒๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	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 กฟผ.(www.pea.co.th) และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง(www.gprocurement.go.th)			
๑.๒ ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมิน ผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๑.๓ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง			
มาตรฐานที่ ๒ มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ			
๒.๑ กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ ที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง			
๒.๒ เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
๒.๓ ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการ ตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
มาตรฐานที่ ๓ มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ			
๓.๑ ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๕ มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ			
๕.๑ ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกอย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th)			
มาตรฐานที่ ๕ มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดซื้อจัดจ้าง			
๕.๑ สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.๑ /รายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน(สดง.)			
๕.๒ เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย ๒ ช่องทาง (วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ขึ้นไป) สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th)			
มาตรฐานที่ ๖ มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
๖.๑ จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
๖.๒ เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) เว็บไซต์ กฟผ.(www.pea.co.th)			
มาตรฐานที่ ๗ มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			
๗.๑ นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			

มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เดิม ๑๘ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก			
๑.๑ กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟผ.กำหนด			
๑.๒ มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center ๑๑๒๙) สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ช่องทางการสื่อสาร มากกว่า ๒ ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ๒) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น			
มาตรฐานที่ ๒ กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง			
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 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าไปรษณีย์ โทรคมนาคม ๑ มาตรฐานที่ ๒ ข้อ ๒.๑			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๔ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข			
๔.๑ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส) สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
มาตรฐานที่ ๕ วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน			
๕.๑ นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๒ ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๓ ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			

มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม ๒๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
มาตรฐานที่ ๑ จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน			
๑.๑ แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 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 สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน			
๔.๑ สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) สำรวจความพึงพอใจ จากคู่ค้า และ ลูกค้า ๒) สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) ๓) สำรวจความพึงพอใจจากกระบวนการงานแก้ไข P๒ หมายเหตุ : ๑) จำนวนในการสุ่มข้อ ๑,๓ จำนวน ๒๕ ราย อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๒) ระดับการประเมินผล ๑.๐๐ - ๑.๘๐ ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด ๑.๘๑ - ๒.๖๐ ความพึงพอใจ ระดับ น้อย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ ความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ ความพึงพอใจ ระดับ มาก ๔.๒๑ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	๐	๑	๒
๔.๒ สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ ๔.๑ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๔.๓ นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๔.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			
มาตรฐานที่ ๕ สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน			
๕.๑ ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม			
๕.๒ กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๓ สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๕.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าปรางค์” ปี 2559

กิจกรรม		ปี 2559
1	จัดสัมมนาปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานการไฟฟ้าปรางค์	
2	ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ฐานการไฟฟ้าปรางค์	
3	จัดอบรมสัมมนาสร้างทีมตรวจประเมิน (Audit) และจัดทำแผนการตรวจประเมิน	
4	ขยายผลสู่ กฟฟ. จุฬารามงาน 171 แห่ง แบ่งเป็น - สายงานการไฟฟ้า (ภาค 1) จำนวน 37 กฟฟ. จุฬารามงาน - สายงานการไฟฟ้า (ภาค 2) จำนวน 40 กฟฟ. จุฬารามงาน - สายงานการไฟฟ้า (ภาค 3) จำนวน 58 กฟฟ. จุฬารามงาน - สายงานการไฟฟ้า (ภาค 4) จำนวน 36 กฟฟ. จุฬารามงาน	กฟฟ. จุฬารามงานที่ปิ่นเกล้า จังหวัด
5	ตรวจประเมิน (Audit) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม - กลุ่มที่ 1 การไฟฟ้าปรางค์ต้นแบบ (15 แห่ง) - กลุ่มที่ 2 กฟฟ. จุฬารามงานที่เป็นคลังของจังหวัด (65 แห่ง) - กลุ่มที่ 3 กฟฟ. จุฬารามงานที่เหลือ (106 แห่ง)	
6	สรุปผลการตรวจประเมิน	
7	คัดเลือก กฟฟ. เป็นการให้คำเตือน ด้านความปลอดภัย (ระดับของผล)	

สรุปข้อมูล “การไฟฟ้าปรางค์”

1. กฟฟ. จุฬารามงานที่ปิ่นเกล้า จำนวน 106 แห่ง (กฟฟ. จุฬารามงาน, กฟฟ. จุฬารามงาน)
2. การไฟฟ้าปรางค์ต้นแบบ - จำนวน 15 แห่ง (กฟฟ. จุฬารามงาน 15 แห่ง, กฟฟ. จุฬารามงาน 15 แห่ง)
3. การไฟฟ้าปรางค์ที่ปิ่นเกล้า - จำนวน 106 แห่ง (กฟฟ. จุฬารามงาน 106 แห่ง, กฟฟ. จุฬารามงาน 106 แห่ง)

ปี 2560 มีเป้าหมายคือ ขยายผลสู่การไฟฟ้าสาขา/การไฟฟ้าสาขา

ลำดับที่	รายละเอียด	ระยะเวลา												ผู้รับผิดชอบ	
		ปี ๒๕๕๔													
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔				
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
๒๐	การตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการประเมิน กฟจ.ธช.														คณะกรรมการประเมิน

อนุมัติ



นายศุภนันท์ นันทมานพ
ผจก.กฟจ.ธช.

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา

มาตรฐานการดำเนินการ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส”
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา

มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส (คะแนนเต็ม ๓๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส	
มาตรฐานที่ ๑ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส	
๑.๑ มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.มีการประกาศนโยบายของ ผวก. อช.ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน ๑.๑ ผ่านการแจ้งเวียน และลงนามรับทราบ ๑.๒ ปิดประกาศภายในสำนักงาน (บอร์ดประชาสัมพันธ์) ๑.๓ ผ่านกลุ่มไลน์ของ กฟจ.ฉช. ๒.มีการลงนาม MOU ระหว่าง อช.กับ ผจก. ผจก.กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น ๒.๑ มีการลงนาม MOU ระหว่าง ผวก. กับ อช.ก.๒ ในวันที่ พ.ย. ๒๕๕๘ ๒.๒ มีการลงนาม MOU ระหว่าง อช.ก.๒ กับ ผจก.กฟจ.ฉช. ในวันที่ ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๘ ๒.๓ มีการลงนาม MOU ระหว่าง ผจก.กฟจ.ฉช. กับ ผู้บริหารของ กฟจ.ฉช. ในช่วงเดือน ๑๒ ก.พ. ๒๕๕๙	
๑.๒ สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.มีการประชุมชี้แจง การดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เริ่มเดือน มี.ค. ๒๕๕๙ ๒.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟจ.ฉช. เป็นต้น เริ่ม ก.พ. ๒๕๕๙ ๓.มีคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ ภายใน มี.ค. ๒๕๕๙	
มาตรฐานที่ ๒ มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน	
๒.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.แต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร จัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส โดยมี ผจก.กฟจ.ฉช. เป็นประธานที่ปรึกษา ๒.แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส โดยมี ทผ.มต.กฟจ.ฉช. ๓.คณะกรรมการจัดทำมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส ภายในหน่วยงาน	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรังใส
๒.๒ มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน มาตรฐานการดำเนินการ: คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นมีอำนาจหน้าที่ระบุไว้ท้ายคำสั่งแล้ว
๒.๓ คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ มาตรฐานการดำเนินการ: มีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง
มาตรฐานที่ ๓ ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
๓.๑ มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.มีแผนงานการดำเนินการ การไฟฟ้าปรังใส ในภาพรวมและลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงาน ๒.มีรายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ ๑ ระบุกิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆ พร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง ๓.มีการสรุปผลของการดำเนินการติดตามแผนอย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
๓.๒ ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.มีการสร้างระบบตัดตอน สำหรับคู่ค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้คู่ค้า และการสุ่มประเมินผลคู่ค้า) จำนวน ๘ ประเภท รวม ๒๕ ราย ๒.มีการสร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือ ถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น ๓.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ และมีการรายงานผลอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ๓.๓.๑ PEA One Touch Service เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลการนำเทคโนโลยีมาใช้ ๓.๓.๒ SMS แจ้งเตือนก่อนตัด ๓.๓.๓ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ Smart Queue ๓.๓.๔ การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน Smile Box ๓.๓.๕ PEA MAP แผนที่ระบบไฟฟ้าเพื่อสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ๓.๓.๖ แสดงข้อมูลผ่านจอมอนิเตอร์ ๓.๓.๗ แสดงข้อมูลผ่านทาง web site ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓.๓.๘ กล่องวงจรปิด
๓.๓ มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม มาตรฐานการดำเนินการ: มีการติดตาม รายงานผล และวิเคราะห์ผล ตามข้อ ๓.๒ อย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง หรือไตรมาส ละ ๑ ครั้ง

มาตรฐาน การไฟฟ้าไปรษณีย์
มาตรฐานที่ ๔ ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส
๔.๑ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส มาตรฐานการดำเนินการ: ๑ ผู้จัดการ เป็นประธาน/ส่วนร่วม การประชุม การไฟฟ้าไปรษณีย์ ในโอกาสต่างๆ ๒ ผู้จัดการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประเมินความโปร่งใสในหน่วยงาน ๓ แต่งตั้งคณะกรรมการอื่นๆตามความเหมาะสม ๔ มีเครือข่ายใสสะอาดทั้งภายในและภายนอก ในการตรวจสอบและแจ้งเบาะแสต่างๆ ๕ มีผลการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ พร้อมสรุปรายงานผล เดือนละ ๑ ครั้ง
๔.๒ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.ผู้บริหารมอบนโยบายและประกาศเจตนารมณ์ ๒.การมีส่วนร่วมของ ผู้บริหาร และพนักงาน ในเรื่องต่างๆ ภายในหน่วยงานของตนเอง ๓.การเชิญชวนบุคคลภายนอกเข้าร่วม เครือข่ายใสสะอาด ๔.จัดให้มีระบบการตรวจสอบความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เช่น การสอบถามลูกค้า ลูกค้า ที่มาใช้บริการ
มาตรฐานที่ ๕ แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน
๕.๑ จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน ๒.อื่นๆ ตามความเหมาะสม
๕.๒ จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน มาตรฐานการดำเนินการ: ๑.ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ๒.มีการแจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ผ่านระบบติดต่อ (ไปรษณีย์ตอบรับ) ๓.จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติต่างๆ
มาตรฐานที่ ๖ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา ๗,๘ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน
๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มาตรฐานการดำเนินการ : มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสาน พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟพ.ฉช. พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโกล
๖.๒ มีการจัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร มาตรฐานการดำเนินการ : จัดตั้งศูนย์บริเวณชั้น ๑ สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา
๖.๓ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์หน้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ๒. แผ่นพับ ๓. ลงในเว็บไซต์ www.pea-Chachoengsao.com ๔. Facebook การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา
๖.๔ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๘ ครบถ้วน มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. คู่มือข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย ๒. คู่มือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ๓. คู่มือระเบียบสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๖ ๔. คู่มือการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ๕. คู่มือการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ๖. คู่มือคำแนะนำสำหรับหน่วยงานรัฐในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ๗. คู่มือประมวลจริยธรรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๘. คู่มือแนะนำการใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ๙. คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ๑๐. คู่มือความรู้พื้นฐานและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ๑๑. กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙(๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ๑๒. คู่มือแนะนำการใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ใช้งานและจัดการข้อมูล ๑๓. คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๔. คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัย ๑๕. คู่มือ แนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการใช้ดุลยพินิจตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ สำหรับหน่วยงานของรัฐ ๑๖. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน ๑๗. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๑๘. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน

๑๙. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๒๐. การปรับปรุงมาตรฐานการค่าไฟฟ้าฟรี ของผู้ใช้ไฟฟ้าบ้านที่อยู่อาศัย ประเภท ๑.๑.๑ ๒๑. อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ๒๒. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ ๓มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Guarantee Standards of Performance) ๒๓. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ ๒ มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(Overall Standards) ๒๔. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ ๑มาตรฐานด้านเทคนิคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(Technical Standards) ๒๕. คู่มือแนวทางการเปิดเผยรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างราคากลางและการคำนวณราคากลาง ๒๖. ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน(ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๕๘) ๒๗. คู่มือแนะนำการตรวจรับพัสดุ ๒๘. ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการจ้างพ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒๙. ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการซื้อพ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๓๐. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการ ประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา ๓๑. คู่มือ workmanual การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ๓๒. การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA ๓๓. คู่มือขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) ๓๔. คู่มือการสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด ๓๕. คู่มือการขยายเขตแรงสูงเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ) ๓๖. คู่มือข้อตกลงในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ๓๗. คู่มือข้อตกลงในการขอใช้ไฟฟ้า ๓๘. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการ ประจำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา ๓๙. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์	๖.๕ จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร มาตรฐานการดำเนินการ :มีการจัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๖.๖ สํารวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร มาตรฐานการดำเนินการ : มีการสำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง
--	--

หมายเหตุ: มิติที่๑ มาตรฐานที่๖ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (น้ำหนัก ๑๔ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมัง
มาตรฐานที่ ๑ มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน
๑.๑ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวก รวดเร็ว สำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและ การปฏิบัติงานภายใน มาตรฐานการดำเนินการ : ๑.กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน ๑๓ กระบวนงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ประชาชน 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.ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าแอมเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) ๑๒.การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า ๑๓.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) ๒.มีการติดป้ายแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าบริการ กรอบเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม
๑.๒ มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน มาตรฐานการดำเนินการ : ๑ คู่มือมาตรฐานบริการประชาชน ๒ คู่มือทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนงาน (P๑-P๑๑) ๓ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ๔ คู่มือและมาตรฐานต่างๆ ตามข้อกำหนดในศูนย์ พ.ร.บ.มาตรา ๙(๔) ๕ คู่มือระบบประกันคุณภาพบริการ SQA ๖ คู่มืออัตราค่าธรรมเนียม ๗ คู่มือปฏิบัติงาน work manual ๘ คู่มือปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย ๙ คู่มือ Technical standard ๑๐ คู่มือ Overall standard ๑๑ คู่มือขั้นตอน Guarantree Standard

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโกล
๑.๓ มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบไว้ที่ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน มาตรฐานการดำเนินการ : มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบไว้ที่ ๑. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ๒. เว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. PEA SHOP ๔. เคาน์เตอร์รับชำระค่าบริการ ๕. เคาน์เตอร์ศูนย์บริการลูกค้า
มาตรฐานที่ ๒ มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑) เทียบกับระบบ SAP
๒.๑ ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อม ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนการ มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. มีการประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน ๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน ๓. มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๔. มีลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนการ
๒.๒ มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ P๑-P๑๑ ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช. (รายเดือน) มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนการ P๑-P๑๑ เทียบกับระบบงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP ๒. สรุปรายงานผลทุก อช.ก.๒ เดือนละ ๑ ครั้ง (ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน) ๓. มีการวิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละขบวนการ เดือนละ ๑ ครั้ง
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. มีการสรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนการ P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด ๒. มีการสรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนการ P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลา มาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. กำหนด เช่น การขยายเขตตั้งหม้อแปลงไม่เกิน ๒๕๐KVA ๓๕ วันทำการ เป็นต้น ๓. มีการวิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละขบวนการ เดือนละ ๑ ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกิน มาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.กำหนด

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

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโส
๒.๔ มีการตรวจติดตามโดยนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (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)

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (น้ำหนัก ๒๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโส
มาตรฐานที่ ๑ มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ ๑.๑ เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง มาตรฐานการดำเนินการ : ๑.ติดประกาศ ๒.ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓.เว็บไซต์
๑.๒ ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง มาตรฐานการดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจลูกค้า เช่น แบบสอบถาม หรือประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสัมภาษณ์ ทุกรายไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๑.๓ การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรฐานการดำเนินการ : มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
มาตรฐานที่ ๒ มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ ๒.๑ กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ ที่ชัดเจน มาตรฐานการดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง
๒.๒ มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓. เว็บไซต์กฟผ.

มาตรฐานการไฟฟ้าปริมณฑล	
๒.๓ ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ พร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง มาตรฐานการดำเนินการ : ๑.ติดประกาศ ๒.ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓.เว็บไซต์กฟภ.	
มาตรฐานที่ ๓ มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ ๓.๑ ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ มาตรฐานการดำเนินการ : วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ กฟภ.	
มาตรฐานที่ ๔ มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ ๔.๑ ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง มาตรฐานการดำเนินการ : ๑.ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง ๒.เว็บไซต์ กฟภ. ๓.ติดประกาศ	
มาตรฐานที่ ๕ มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดซื้อจัดจ้าง ๕.๑ สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน มาตรฐานการดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.๑ /รายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน(สดง.)	
๕.๒ เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน อย่างน้อย ๒ ช่องทาง (วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ขึ้นไป) มาตรฐานการดำเนินการ : ๑.ติดประกาศ ๒.ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ๓.เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)	
มาตรฐานที่ ๖ มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมาในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ๖.๑ จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา (ของแต่ละสายงาน) มาตรฐานการดำเนินการ : - ร้อยละของจำนวนโครงการ - จำนวนงบประมาณ - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - ชื่อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ)	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโส	
๖.๒ เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา อย่างน้อย ๒ ช่องทาง	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
๑.เว็บไซต์ กฟผ.	
๒.ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร	
มาตรฐานที่ ๗ มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป	
๗.๑ นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป	

มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (น้ำหนัก ๑๘ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโส	
มาตรฐานที่ ๑ จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก	
๑.๑ กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟผ.กำหนด	
๑.๒ มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center ๑๑๒๙)	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
๑. ช่องทางการสื่อสาร	
๑. ศูนย์ดำรงธรรม	
๒. ตู้แสดงความคิดเห็น	
๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี(สปน.)	
๔. เว็บไซต์ (ระบบ E-One Portal Service www.complaint.pea.co.th)	
๕. หนังสือร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก	
๖. มาติดต่อด้วยตนเอง	
๗. เครือข่ายใสสะอาด (Application Line)	
๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์	
๑. แผ่นพับประชาสัมพันธ์	
๒. ป้ายประชาสัมพันธ์	
๓. เว็บไซต์ www.pea-chachoengsoa.com	
๔. Facebook	
๕. Application Line (เครือข่ายใสสะอาด)	
๖. ไปรษณีย์ ถึงคู่ค้า ๘ ประเภท	
มาตรฐานที่ ๒ กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	
๒.๑ กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรั้งใส	
๒.๒ สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	
มาตรฐานการดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ ๑.๒ (มิติที่ ๓ มาตรฐานที่ ๑ ข้อ ๑.๒)	
มาตรฐานที่ ๓ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟผ. กำหนด	
๓.๑ จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด	
มาตรฐานการดำเนินการ : แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการร้องเรียน	
มาตรฐานที่ ๔ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข	
๔.๑ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)	
มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	
มาตรฐานการดำเนินการ : ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทาง กฟช./ผ่านเครือข่ายใสสะอาด และช่องทางอื่นๆ ให้มีการสอบถามและสรุปผล	
มาตรฐานที่ ๕ วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน	
๕.๑ นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงาน เพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	
๕.๒ ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียนไตรมาสละ ๑ ครั้ง	
๕.๓ ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด	
มาตรฐานการดำเนินการ : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	

มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (น้ำหนัก ๒๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรั้งใส	
มาตรฐานที่ ๑ จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
๑.๑ แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC๒	
๑.๒ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริต นำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน	

มาตรฐานการดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง
มาตรฐานที่ ๒ จัดให้มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
๒.๑ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันทุจริตของหน่วยงาน
มาตรฐานการดำเนินการ : แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
๒.๒ มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่ชัดเจน
๒.๓ คณะกรรมการมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
มาตรฐานการดำเนินการ : มีการประชุมและติดตาม รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง
มาตรฐานที่ ๓ จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต
๓.๑ มีระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต
๓.๒ มีการนำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดความผิดพลาด
มาตรฐานการดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง
มาตรฐานที่ ๔ สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน
๔.๑ สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน
มาตรฐานการดำเนินการ : ๑. สำรวจความพึงพอใจ จากลูกค้า (อย่างน้อย ๘ ประเภท ตามระบบตัดตอน) ๒. สำรวจความพึงพอใจ จากลูกค้า(ลูกค้า๓ประเภทหลัก มิเตอร์ , ขยายเขตแรงต่ำ , หม้อแปลงเฉพาะราย) ๓. สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม) ๔. สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) ๕. สำรวจความพึงพอใจจากกระบวนการงานแก้ไข P๒ ๖. สำรวจความพึงพอใจ จากประโยชน์ตอบรับ (เฉพาะ ภาค๓) ๗. สำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์แผนกบริการลูกค้า
หมายเหตุ : ๑. จำนวนในการสุ่มข้อ ๑ ,๒ ,๕ จำนวน ๒๕ รายต่อเดือน ๒. ระดับการประเมินผล ๑.๐๐ - ๑.๘๐ ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด ๑.๘๑ - ๒.๖๐ ความพึงพอใจ ระดับ น้อย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ ความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ ความพึงพอใจ ระดับ มาก ๔.๒๑ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
๔.๒ สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ
มาตรฐานการดำเนินการ : มีการสรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ ๔.๑ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๔.๓ นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป
มาตรฐานการดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๔.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม
มาตรฐานที่ ๕ สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
๕.๑ ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส
มาตรฐานการดำเนินการ : มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
๕.๒ กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ

มาตรฐานการดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๕.๓ สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงไธ และนำมาพัฒนางานด้านความปรงไธของหน่วยงาน

มาตรฐานการดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๕.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม

ภาคผนวก

นโยบายการบริหารและพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4S – 12 Strategies

มุ่งมั่นสู่ความเป็นองค์กรทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาล
มีขีดสมรรถนะสูง สร้างความสุขให้แก่พนักงาน
และลูกค้าอย่างยั่งยืน

The Electric Utility of the Future
Good Governance, Operation Excellence, RE & EE Focus,
Role Model of SOE, and Sustainability

Strategic Development

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

Standardizing the Business Process

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

Smart Business

- **Service Excellence** มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร
มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน โปร่งใส โดยถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่งานที่มีคุณภาพพัฒนาและปรับปรุงงานแก่ไฟฟ้าขัดข้องให้มีประสิทธิภาพ
- **Grid Modernization** พัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัยเป็น Smart Grid
มุ่งเน้นพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบ ICT รองรับโครงการ Smart Grid ที่ทันสมัย ส่งเสริมการใช้มาตรฐาน IEC 61850 สำหรับการทำงานร่วมกันได้ (Interoperability) ของอุปกรณ์ต่างๆ ในสถานีไฟฟ้าส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาบุคลากรด้าน Smart Grid เร่งรัดโครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
- **Smart Organization** พัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร
พัฒนาโครงข่ายสื่อสารสมัยใหม่ (Next Generation Network : NGN) สนับสนุนการใช้ระบบ Cloud ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย ส่งเสริมการใช้ระบบ ICT อย่างเต็มประสิทธิภาพ สนับสนุนงาน ICT ของภาครัฐด้านความมั่นคงและสาธารณะภัย พัฒนาบุคลากรด้านสารสนเทศรองรับ Digital Economy

Sustainable Business

- **Excellence In Governance** มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ พัฒนาศักยภาพทั้งด้าน Soft Skill & Hard Skill ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- **Towards Sustainable CSR** เติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจของประเทศตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
บูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลักธรรมาภิบาลและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ความสำคัญขอต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันทั้งองค์กรมุ่งเน้นการดำเนินกิจการเพื่อสร้างให้เกิดคุณค่าร่วม (Creating Shared Value : CSV) ระหว่างองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กัน ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับชุมชนสร้างโรงไฟฟ้าขยะให้แก่ชุมชน สร้างความเท่าเทียมทางสังคมโดยเร่งรัดการขยายระบบไฟฟ้าให้กับทุกครัวเรือน ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนเพื่อการท่องเที่ยวและความปลอดภัย
- **Enhancing Human Capital** ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
สร้างกลไกนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พัฒนาทักษะพนักงานสู่การทำงานอย่างมืออาชีพ จัดตั้งระบบคลังสมอง (Think Tank) วิจัยและตั้งสถาบันวิชาการ กฟภ. (PEA Academy) ส่งเสริมการสัณฐานวัฒนธรรมและขยายผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมกระบวนการ KM สู่การปฏิบัติงานประจำวัน สร้างการเรียนรู้ นวัตกรรม และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PUBLIC UTILITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าปรงใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันและลดการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและ แนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานเพื่อยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก 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 คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

“การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่
และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ
ขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก
โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูล และกระบวนการ
อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.ก. 1๒5 /2558

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส

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

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

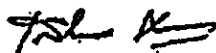
-2-

โดยให้คณะทำงานฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดมาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ เพื่อขยายผลไปยัง กฟผ. ต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกับ
ทั่วทั้งองค์กร
2. สื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการไฟฟ้าไปรษณีย์อย่างทั่วถึง
3. สนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามมาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ทั่วทั้งองค์กร
4. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. กำหนดแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และรายงานผล
การดำเนินงานในภาพรวมให้ ผอ. ทราบอย่างสม่ำเสมอ
6. สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมหารือ รวมทั้งให้ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
ได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2558

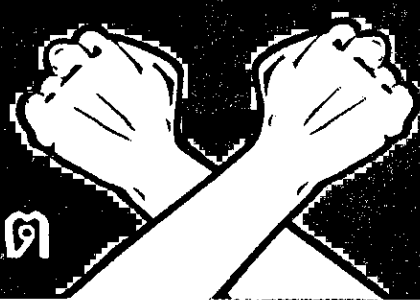


(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายต่อต้านการทุจริต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพและรักษาวัฒนธรรมขององค์กร “บริการดี มีคุณธรรม” ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
๒. ให้มีการป้องกันการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน
๓. ต้องไม่ยินยอมหรือยอมรับการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต
๔. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย
๕. กำหนดให้มีช่องทางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบพฤติกรรมหรือการทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน
๖. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับในการป้องกันการทุจริต ปลุกจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และธรรมาภิบาลยึดถือปฏิบัติเป็นประจําอย่างต่อเนื่อง
๗. ส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงานหรือหน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

พลเอก

(วิรัตน์ บัวเจริญ)

ประธานกรรมการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายสมพร ไซ้บางยาง)

ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

และความรับผิดชอบต่อสังคม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

สายงานการไฟฟ้าภาค 3 มีความมุ่งมั่นในการสนองตอบนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพร้อมที่จะดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งเพื่อให้ปรากฏผลอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากตระหนักดีว่า “ความโปร่งใส” จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานทางด้านต่าง ๆ และสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน ด้วยภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และได้รับความเชื่อมั่นจากสาธารณชน ดังนั้น สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 จึงกำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสให้หน่วยงานในสังกัดถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเป็นธรรม และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยยึดถือระเบียบ/หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

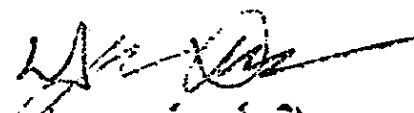
2. การดำเนินงานของ “ศูนย์ ทรบ.ข้อมูลข่าวสาร” ต้องเป็นไปเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจัดให้มีข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ

3. การจัดการข้อร้องเรียนนั้น นอกจากให้ปฏิบัติตามคู่มือ และระเบียบ/หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟผ. ปี 2558 และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

4. ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่จะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ ให้พิจารณาถึงความจำเป็น เหมาะสม และประโยชน์ของรัฐเป็นสำคัญ

5. ให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

ประกาศ ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2558


(นายประภาณุจน์ วงศ์พุดนิ)
รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 3



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าปริมัง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคกลาง) จ. ชลบุรี

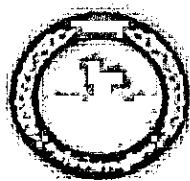
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการค้ากับคู่และกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้
ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญกับผู้
มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันการทุจริต
คอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคกลาง) จ. ชลบุรี จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าปริมัง
เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่าง
ทั่วถึง โดยให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานภายใต้นโยบาย "การไฟฟ้าปริมัง" ของ ผวก. โดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

(นายปิยะพงษ์ ฐิวิโร)

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคกลาง) จ. ชลบุรี



ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา เรื่อง นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการบริหารงานโดยให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งได้ตระหนักถึง การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในองค์กรให้ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส และเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงกำหนดนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยนำมาถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้-

๑. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ร่วมงานทุกท่าน ต้องให้บริการที่เป็นธรรม พร้อมรับการตรวจสอบได้ และให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางที่กำหนด ให้มีความโปร่งใส ใส่ใจผู้มาใช้บริการ ในการสร้างความเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้จากศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร หรือตามช่องทางอื่นๆ ที่ให้บริการ

๒. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ร่วมงานทุกท่าน ร่วมดำเนินการรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร การร้องเรียนให้เข้าสู่ตามช่องทางการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบโดยเร่งด่วน และให้ตอบสนองตอบข้อร้องเรียน ของผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

๓. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ร่วมงานทุกท่าน มีความตั้งใจแน่วแน่ เอาใจใส่ฝักใฝ่ ในการดำเนินการ ส่งเสริมสนับสนุน ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภายในองค์กร ให้ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน เกิดความโปร่งใส เท่าเทียมจริงจึงเป็นรูปธรรม ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ไปเพิ่มพูนศักยภาพการปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้ถือเป็นปกติธุระของพนักงาน ทุกแผนก ทุกหน่วยงาน ในสังกัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔

๐๓ - ๙

(นายศาสตน์ นันทมานพ)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดฉะเชิงเทรา

"PEA จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ ใสใจทุกชีวิต ปราศจาก ทุจริตคอร์รัปชัน"



แบบสอบถามติดตามข้อมูลของลูกค้าหลังจากได้รับบริการของ PEA

เลขที่
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

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

๑. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

- ๑.๑ ชื่อลูกค้า / สถานที่ใช้ไฟ
- ๑.๒ กลุ่มลูกค้า ☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ พาณิชยกรรม ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
- ๑.๓ ประเภทบริการ ☐ ขอใช้ไฟฟ้า ☐ ขอขยายเขตไฟฟ้า ☐ บริการอื่น ๆ โปรดระบุ
- ๑.๔ พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้า

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

- ๒.๑ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
- ☐ เจ้าของบ้าน / กิจการ ☐ ผู้รับมอบอำนาจ

ถาม ๓. ขอทราบระยะเวลาดำเนินการของ PEA

๓.๑ ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ (กรณีไม่มีการขยายเขต)

- ☐ วัน ☐

๓.๒ ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ (กรณีขยายเขตไฟฟ้า)

- ☐ วัน ☐

๓.๒.๑ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้าภายในพื้นที่ของลูกค้า

- ☐ กฟภ.ดำเนินการ ☐ ลูกค้าดำเนินการเอง

๓.๓ มาติดต่อขอใช้บริการที่ PEA

- ☐ ครั้ง

๓.๔ สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการ (ตามข้อ ๓.๒)... เนื่องจาก

ถาม ๔. ขอทราบข้อมูลความพึงพอใจในการบริการของ กฟภ.

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

ถาม ๕. ท่านไม่ได้รับเป็นธรรมในการให้บริการ หรือ การเรียกร้องผลประโยชน์หรือไม่

- ☐ ไม่ได้รับเป็นธรรม/เรียกร้องผลประโยชน์ โปรดระบุ.....
- ☐ ได้รับเป็นธรรม/ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์

๖. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาให้สัมภาษณ์ ครับ/ค่ะ **



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า)

เลขที่
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน (ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์) จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครับ/ค่ะ
ด้วยทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำการสอบถามเกี่ยวกับความโปร่งใสของ PEA เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ
เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑. ชื่อลูกค้า / บริษัท / กิจการ

๒. ประเภทของหน่วยงานท่านกับการร่วมงานกับ PEA

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ ผู้รับจ้างงานด้านมิเตอร์ | ☐ ผู้ซื้อขายพัสดุ | ☐ ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง |
| ☐ ผู้รับจ้างจดหน่วย | ☐ ผู้รับจ้างจ่ายไฟ | ☐ บิมน้ำมัน |
| ☐ อยู่ซ่อมรถ | ☐ ผู้รับจ้างตัดต้นไม้ | |
| ☐ อื่น ๆ ระบุ..... | | |

ถาม ๓. ตามที่ท่านตกลงทำธุรกรรมร่วมกับ PEA PEA จึงขอเรียนสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ แจ้งชื่อและตำแหน่งของท่านด้วย
ครับ/ค่ะ

๓.๑ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

- ☐ เจ้าของกิจการ ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน

ถาม ๔. ขอทราบข้อมูลความพึงพอใจด้านความโปร่งใสของ PEA

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความโปร่งใสด้านการให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ให้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ					
๒. ความโปร่งใสในการเบิกจ่ายเงิน					
๓. ความโปร่งใสของการตรวจรับ การซื้อ การจ้าง					
๔. ความโปร่งใสของ สเปค และเงื่อนไข ในการจัดซื้อ จัดจ้าง					
๕. ความสะดวกของช่องทางร้องเรียนต่างๆ					

ถาม ๕. ท่านไม่ได้รับเป็นธรรมในการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือ การเรียกรับผลประโยชน์หรือไม่

- ☐ ไม่ได้รับเป็นธรรม/เรียกรับผลประโยชน์ โปรดระบุ.....
☐ ได้รับความเป็นธรรม/ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์

๖. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

**** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาให้สัมภาษณ์ ครับ/ค่ะ ****



แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาบริหาร จัดการ แก้ไข ปรับปรุง ตามโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม

ชื่อ - สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ : นาย/นาง/นางสาว..... โทร.

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทของการร้องเรียน

- ☐ คุณภาพไฟฟ้า ☐ การให้บริการ ☐ การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
☐ ท่อฉนวนหมักงาน ☐ 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 ***

แบบฟอร์มสำรวจการให้บริการส่งข้อความ SMS

กาฬฯ.....ไตรมาส...../2559

ลำดับที่.....ชื่อผู้ขอรับบริการ.....หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องที่สอบถาม	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ความพึงพอใจในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
2. ประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
3. หมายเลขโทรศัพท์ถูกต้อง					
4. ได้รับข้อความ SMS กรณียังไม่ชำระก่อนถึงวันครบกำหนด 1 วัน					
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ					

ลำดับที่.....ชื่อผู้ขอรับบริการ.....หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องที่สอบถาม	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ความพึงพอใจในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
2. ประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
3. หมายเลขโทรศัพท์ถูกต้อง					
4. ได้รับข้อความ SMS กรณียังไม่ชำระก่อนถึงวันครบกำหนด 1 วัน					
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ					

ลำดับที่.....ชื่อผู้ขอรับบริการ.....หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องที่สอบถาม	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ความพึงพอใจในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
2. ประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
3. หมายเลขโทรศัพท์ถูกต้อง					
4. ได้รับข้อความ SMS กรณียังไม่ชำระก่อนถึงวันครบกำหนด 1 วัน					
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ					

ลำดับที่.....ชื่อผู้ขอรับบริการ.....หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องที่สอบถาม	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ความพึงพอใจในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
2. ประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการส่งข้อความผ่าน SMS					
3. หมายเลขโทรศัพท์ถูกต้อง					
4. ได้รับข้อความ SMS กรณียังไม่ชำระก่อนถึงวันครบกำหนด 1 วัน					
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ					

แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ

☐ พึงพอใจในการให้บริการ

☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจ ☐ ปานกลาง

☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจมาก

ถ้าไม่พึงพอใจ กรุณา ใส่เครื่องหมายถูก ดังต่อไปนี้

☐ ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

☐ ไม่พึงพอใจในการพูดจาของพนักงาน

☐ ไม่พึงพอใจในกริยามารยาทของพนักงาน

☐ ไม่พึงพอใจในการให้ข้อมูลต่างๆ

☐ ไม่พึงพอใจในการจัดระบบคิว

☐ ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลา แสดงความคิดเห็น เพื่อการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา จะได้นำข้อมูลไป
ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป